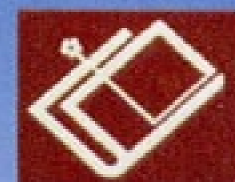
河南图书馆学刊

河南省一级期刊
中国人文社会科学引文数据库来源期刊
中国核心期刊(遴选)数据库来源期刊
中文科技期刊数据库来源期刊

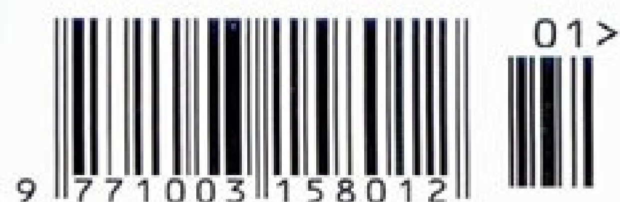
THE LIBRARY JOURNAL OF HENAN



2013.1
总第153期

河南省图书馆学会
河南省图书馆
主办

ISSN 1003-1588





目　次



河南
图书馆
学刊

（1981 年创刊）

2013 年第 1 期
第 33 卷
总第 153 期

主管
河南省文化厅

主办
河南省图书馆学会
河南省图书馆

编辑出版
《河南图书馆学刊》编辑

发行
河南省邮政局

编一刊号
ISSN1003-1588
CN41-1013/G2

☆**理论研究**

☆**工作探索**

☆**高校图书馆**

启　事

本刊已入编《中国人文社会科学引文数据库来源期刊》《中国核心期刊(遴选)数据库来源期刊》《中文科技期刊数据库来源期刊》,作者文章著作权使用费与本刊稿酬一次性付给,本刊不另付酬。凡不同意入编的作者,请在投稿时声明,本刊将作适当处理。



公共图书馆的服务理念

谢　斌
（佛山市高明区图书馆，广东 佛山　528500）

关键词：公共图书馆；服务；免押金

摘　要：文章主要针对佛山市高明区图书馆"一卡通"借书免押金的问题论述公共图书馆的服务理念，促进公共图书馆事业的发展，更好地保障公众的基本文化权益，同时，又要求公共图书馆提高自身的服务水平，提高服务效能与管理效益。

中图分类号：G258.2　　文献标识码：A　　文章编号：1003－1588(2013)01－0002－03

随着经济和社会的稳定发展，城市化进程的不断加快，人们不再仅仅满足于当前的物质需求，他们对精神文化的需求越来越强烈，特别是对知识和信息的追求。公共图书馆作为公共文化体系中的重要组成部分，有权利更有义务去保障公民获得文化需求的基本权益，丰富群众的基本文化生活。

1　公共图书馆的性质及图书馆服务的目标

1.1　公共图书馆的性质

图书馆的概念对于大家来说并不陌生，但是，随着经济和科学技术的不断进步，图书馆的含义也有了新的变化，同时也有了新的内容。公共图书馆是图书馆分支下的一个小的分支（在当代社会，图书馆已经分为高校图书馆、国家图书馆和公共图书馆等），同时也是最普遍存在的。

公共图书馆的根本性质就是体现在其公共性。公共图书馆区别于其他图书馆的根本特征主要体现在其经费来源和它的用户范围。[1]

公共图书馆的经费主要来源于地方的公共财政，这就决定了其依靠地方财政拨款的公益事业。既然公共图书馆作为一种公益事业，那么服务也就体了其公共性的根本属性。

公共图书馆的用户范围是面对该地区所有的社会成员。[2]它不像高校图书馆，进馆必须要有通行证，公共图书馆面向的是社会成员，不论年龄、身份、地位、种族，只要是有借书和阅读需求，均可自由进出。

1.2　公共图书馆服务的目标

为公民提供图书馆服务是保证公民信息灵通的重要途径，保障公民共享人类文化发展成果的权利，让他们充分参加文化活动是图书馆的根本目标。

1.2.1　图书馆服务满足了地区的教育需求

在人们的观念中，教育就是学校的事情，但是，他们往往忽略了图书馆满足教育需求的目标。我国著名的图书馆学家杜定友曾经说过："图书馆与教育有着密切的关系，可以辅助学校、家庭和社会教育之不足。使一般因年龄、时间和经济关系不能求学的人，乐意继续求学。"[3]杜老先生道出了图书馆的意义及目标所在。

1.2.2　图书馆服务满足了地区人们对信息和情报的需求

公民可以通过图书馆提供的各种资料掌握准确的信息和情报，利用得到的信息可以提升自己文化水平获得知识的层面，从而提高了自己参与文化的能力，同时也提高了自己的民主意识。

1.2.3　图书馆服务满足了地区人们对文化的需求

图书馆作为文化资源存放的地方，最大限度收录各种文化资源，人民可以通过这样的一个资料库，来丰富自己的文化技能。从而更好地融入社会的发展当中，有利于社会秩序的有效管理。

2　公共图书馆服务理论

2.1　以读者为先，坚决拥护读者的阅读权利

在一般的社会服务行业，人人都信奉"顾客就是上帝"。同样也应用于公益事业的服务当中，而且公益事业更要做到"以服务对象"为先。只有这样，才能体现政府对人民的关怀。

要保障读者的阅读权利，就要满足读者的阅读空间，保障读者的社会阅读。"一卡通"的普及正是体现了这么一点。"一卡通"的创建改变了图书馆的协作模式，实现了从各自办馆到联合办馆的转变，实现了资源共享的最大化，这样就大大加大了读者的阅读空间。无论是在哪个地区的图书馆，都能凭着"一卡通"的办理借阅，方便了读者的阅读活动。

为了扩大读者的阅读空间，佛山市的"一卡通"的持卡者不仅可以在市内各馆借阅书刊，而且可在

收稿日期：2012－12－08
作者简介：谢斌（1982－），佛山市高明区图书馆技术部主任，助理馆员。



书店看书借书(凡是读者在书店选中的书均可由图书馆购买入藏),若是读者自己要买,可享受8～9折的优惠;除此,持卡者还可以去博物馆、电影院等接受优惠服务。"一卡通"在生活中为读者创造了更多的文化权益,也给他们带来了便利。

2.2 服务至上,实现公共图书馆服务效益

公共图书馆作为公共文化服务体系的一部分,是以服务为天职的,佛山市高明区图书馆的办馆宗旨就是"读者第一,服务至上"。图书馆的服务就具有传播文化的性质,我们提供服务就是为了丰富读者的文化,增强读者的文化素养,同时,切切实实地保障公民的基础文化权利。

《国家"十一五"时期文化规划纲要》提出了实现保证和满足公民的"基本文化权利"、"基本文化需求",实现"均衡资源"、"均衡服务",加快公共图书馆的建设,以建设学习型和创新型社会,提高大众文化的素质,大力推动社会阅读服务的目标。[5]除此,2011年2月,文化部、财政部联合发布了《关于推进全国美术馆、公共图书馆、文化馆(站)免费开放工作的意见》。我省在同年4月底提出年底前率先在全国实现全省"三馆免费"开放。

为了推动公共图书馆事业的发展,响应政策的要求,我馆作为一个区级图书馆,早于2011年10月19日就开始实行免押金服务:已满16周岁且持有中华人民共和国第二代居民身份证(下称"二代身份证")的,凭身份证开通文献借阅功能。已满16周岁,无"二代身份证"的读者,凭本人有效证件开通"一卡通"借阅证。未满16周岁的读者,凭本人有效证件,征得监护人同意,办理"一卡通"借阅证。

"一卡通"("二代身份证")是佛山市联合图书馆读者借阅证,凭卡可在联合图书馆各成员馆内借还图书,享受通借通还、电话续借、书刊阅览、网上续借预约、书目查询和访问数字图书馆资源等服务。在部分成员馆,还可以凭卡借阅期刊和音像资料。

在没有实行免押金之前,借阅人持"一卡通"到各馆都可以借书,但借书要交押金,一本50元,最高限额5本,押金250元。这无疑是加高了阅读的门槛,虽然在退证的时候押金可以退还,但是在心理上还是很难让人接受的;其次,这样的做法也有损公共图书馆的公益性,不利于公共事业的发展,也不利于基层大众的文化服务。公共图书馆的收费问题曾经是大众的议题,随着经济的发展以及国家政策的出台,各种各样收费都逐渐减少了,关于押金的问题,很多人都是这样看"你有求于人家,人家收你押金,你也只能忍受了"。今天相信这样看法也将成为历史,免押金迎来的是大众的称赞,更重要的是使更多的人获得阅读的机会。

免押金借阅图书服务,实行无障碍、零门槛借阅,使读者更加方便、快捷地获得图书馆服务。这有利于地区精神文明建设的推广,使得图书馆的服务倾向于基层的群众,对于他们文化权利的保障和参与文化建设的积极性也大有提高。

我们相信除去门槛之后的公共图书馆,将是你获得知识的海洋,也是你最值得信赖的数据信息库。

2.3 共建读者的阅读活动

在免押金借阅的同时,网络信息阅览室也实行免费开放,只要读者办理了借阅证,就可以凭借阅证免费使用网络信息阅览室的电脑查询其所需的资料。图书馆还提供了大量的数字资源,如读秀学术搜索网、超星数字图书馆、慧科讯业、中经专网等。

在公共图书馆的服务当中,我们不断地探索与实践,为读者创造最好的阅读途径。在当今网络普遍的时代,数字资源也逐步普及。而且数字资源有着查找方便的特点,得到人们的青睐。

图书馆提供的免费数字资源,打破了读者自己在家网上搜集资料的界限,在提供的数字资源当中都是比较系统的,这有利于读者对信息的掌握。

除了传统的借阅服务外,为了丰富广大读者业余文化生活,满足广大读者信息服务的需求,图书馆还免费为读者播放"全国文化信息资源共享工程"优秀的影视作品,每周六安排一场。并由宣传部主办,图书馆承办,"高明讲坛"每月两场精品讲座。每年举办一次"读书节"活动等。

3 打造读者理想型的公共图书馆

3.1 为读者提供完善的信息数据资源,加快图书馆信息资料的更新

随着现代信息技术的不断进步,数据资源更新一日千里,让人应接不暇,无法掌控。在这样的现实面前,人们呼唤一个信息完备且更新迅速的图书馆的诞生。如今,佛山图书馆的联合图书馆,正顺应大众的期望和要求,以稳健的步伐朝着这个目标奋进,将以其完备的信息和快捷的更新速度弥补部分地区图书馆因信息更新过慢而延误读者获取信息的不足。因此,图书馆为读者所提供的信息资源必须是丰富完备的,只有在这样基础之上,才能实现公共图书馆的服务理念,才能为基层群众提供最完备的文化。

3.2 打造无障碍的信息服务

图书馆是读者获得知识的主要场所,因此,作为公共图书馆,在服务上就跟别的图书馆不一样,必须要做到公平、开放和公益的服务理念。

平等的获取知识信息是公民的最基本的人权,所以,作为一个理想型的图书馆必须要保证信息资源的共享是公平的。即是,每个公民都有获得进馆阅读或者借书的权利,无论你的年龄、社会地位、身份、种族、阶层,我们都应该一视同仁地对待,而且要为其提供最真诚的服务。 (下转第8页)



基于公共图书馆免费开放视角下的服务质量提升研究

张华锋
（济宁市图书馆，山东 济宁　272037）

关键词：公共图书馆；免费开放；服务质量；提升

摘　要：随着免费开放工作的实施，越来越多的社会群众走进图书馆、利用图书馆，享受政府免费提供的文化产品和服务，在下一步工作中，如何提升公共图书馆的服务质量，让广大社会群众在图书馆享受到高质量的服务工作，就成了公共图书馆服务工作的目标和任务。

中图分类号：G25　　**文献标识码**：A　　**文章编号**：1003 - 1588(2013)01 - 0004 - 02

1　公共图书馆免费开放的情况

2011 年 2 月 10 日，国家文化部和财政部联合下发了《文化部、财政部关于推进全国美术馆、公共图书馆、文化馆（站）免费开放工作的意见》（以下简称意见），《意见》针对公共图书馆免费开放的主要服务项目以及免费开放的具体实施步骤进行了明确规定。公共图书馆免费开放的具体实施步骤分两个阶段：第一阶段：到 2011 年年底，全国所有公共图书馆、文化馆（站）实现无障碍、零门槛进入，公共空间设施场地全部免费开放，所提供的基本服务项目全部免费。第二阶段：到 2012 年年底，全国所有一级馆、省级馆、省会城市馆、东部地区馆站免费提供的基本公共文化服务质量和水平不断提升，形成 2 个以上服务品牌。其他图书馆、文化馆站实现基本公共文化服务项目健全，并免费提供。基于《意见》要求，各省市立即着手，实地调研，制订方案，迅速实施。以山东省为例，山东省文化厅和山东省财政厅于 2011 年 3 月 29 日联合下发了《山东省文化厅、山东省财政厅关于推进全国美术馆、公共图书馆、文化馆（站）免费开放工作的意见》，要求全省省、市两级和国家一级馆的公共馆等于 2011 年 7 月 1 日前，其他公共图书馆在 2011 年年底之前全部免费开放，比文化部和财政部的总体要求提前完成。而在地市级图书馆中，济宁市图书馆于 2011 年 4 月 1 日起就实现了免费开放。

公共图书馆免费开放是政府公共文化建设职能的回归，社会群众可以免费的、零门槛和平等的享受政府提供的文化知识信息服务，是实现和保障人民群众基本文化权益的积极行动，点燃了更多因为收费而被阻挡在图书馆门外的市民和外来务工人员的读书热情，给人们提供了自由学习的机会，体现了公共图书馆代表政府为社会群众服务的职能。

现在，各地的免费开放工作已全面展开，更多的社会群众走进图书馆享受政府提供的“文化大餐”，随之而来摆在我们面前的问题就是如何提高公共图书馆的服务质量。在免费开放的基础上，努力提高公共图书馆的服务质量，使社会群众在走进图书馆的同时，能够享受到高质量的服务，就成为了公共图书馆服务工作的目标和任务。

2　免费开放后公共图书馆服务质量的变化情况

2.1　软件服务方面

2.1.1　服务态度的变化。免费开放了，大量读者的涌入，使对外服务窗口的工作人员的工作量大幅度增加。每天工作人员一遍一遍地回答读者的咨询，一遍一遍地上书归架，一遍一遍地整理乱架书刊，虽然工作量增加了，但职工的工资待遇等并没有增加，增加的只有辛苦和劳累，从而使得工作人员有情绪，服务热情降低，说话语气生硬，“脸难看”等现象时有发生，整体服务质量下降。

2.1.2　工作积极性降低。未实行免费开放时，图书馆有的部门存在收费的现象，这样，职工在年终或多或少都可以领到提成或奖金，是激励职工工作积极性的重要因素之一，现在免费开放了，收费项目取消了，原来可以领取的提成或奖金没有了，造成职工的工作积极性降低。

2.2　硬件服务方面

2.2.1　读者无书可借，无报刊可读。免费开放后，大量的读者涌入图书馆来借书，阅览报刊。但是，哪一个公共图书馆的图书、报刊采购经费也不是说增加就能增加的，图书采购是在当年财政预算中固定的。当免费开放后，大量读者涌入的时候，看到的可

收稿日期：2012 - 11 - 03
作者简介：张华锋（1973— ），济宁市图书馆副馆长，副研究馆员。



能还是原来的图书,或者是少量增加的图书,而读者真正想看的书不一定有,或者是让其他读者借完了。另外,报纸阅览室和杂志阅览室内刊物少,读者想看的没有,或者是只有一份,想看要排队,这就造成读者借阅的希望成了失望。

2.2.2 找不到坐席。每一个图书馆的面积都是有限的,无论是阅览室、自习室还是计算机,它们的坐席都是相对固定的,也就是说每个图书馆的接纳能力是有限的,由于受到空间的限制和安全等因素的制约,很难或无法增加各种坐席。免费开放后,大量读者进入图书馆时,经常出现"人满为患",没有坐席,甚至在走廊里、台阶上都有读者站着等坐席。

2.2.3 存包柜不够用。按照规定,进入各书库和阅览室等是要求读者不得带包进入的。这就使得读者先要寄存包,但当大量读者进入图书馆时,存包柜往往是满满的,造成了读者无处存包,带着包又无法进入书库和阅览室等地方的尴尬局面。

2.2.4 开水供应成问题。虽然没有硬性规定公共图书馆要免费提供饮水,但本着人性化服务的原则,多数公共图书馆都向读者提供有饮水机或是开水房。但免费开放后,大量读者涌入图书馆,使得饮水机经常是空的,开水房里经常是漫长的等待,许多读者一上午或是一天都喝不上热水。

2.2.5 公共卫生脏乱状况让人忧。读者多了,也就造成了垃圾增多,公共设施的污染加重。各房间里、公共走廊、公共楼梯和公共卫生间等地方,经常出现读者丢弃的垃圾;阅览桌椅的乱涂乱画和整洁墙面上的脚印增加,使得整个阅览环境大打折扣。

2.2.6 服务电话和网络服务"塞车"。免费开放后,读者量增加,使咨询电话、电话预约、电话续借大量增加,网站服务的点击量也跟着大量增加,从而使热线电话经常打不进去,而网络服务也经常"塞车",无法登录,造成了便捷服务不便捷。

3 提升服务质量的方法策略

3.1 做好职工的思想工作

在免费开放的准备阶段,就要对职工进行免费开放后读者量增加,工作量增加的思想动员,让职工有一个思想准备。同时还要深化图书馆服务工作宗旨的再教育和再学习,牢固树立"一切为了读者"的服务工作宗旨,倡导"爱岗敬业,乐于奉献"的工作精神,不断满足读者的阅读需求。

3.2 开展创先争优评选活动,同时制定奖惩机制

按月、季度或年度评选"岗位能手"、"服务标兵"或"先进科室",评选的结果作为职工职称晋升、工资晋级和职务聘任的重要依据,使每个职工的工作表现与自身利益相联系,激发职工做好各项服务工作的热情和动力,就会促进图书馆整体服务工作的提升。

3.3 增加和调整工作人员

针对免费开放带来的读者量大、工作量加大,图书馆的领导应及时和组织人事部门联系,申请增加工作人员,并根据各部门的工作量,合理分配和调整工作人员,使每个职工的工作量均衡合理。

3.4 申请增加书刊购置专项经费

结合读者的阅读需求,增加采购频率,加大图书的采购总量和复本量,增加调整报刊的种数和复本,及时补充和更新电子资源,不断满足到馆读者和网络读者的阅读需求。

3.5 硬件服务设施要及时跟上

利用免费开放政府拨付的专项补助经费,增加存包柜、开水器、阅览桌椅,增加服务电话线路,升级网络带宽,提升硬件服务设施,体现人文服务精神。

3.6 抓好管理提升服务

在图书馆的服务大厅设立服务咨询台,每天有值班馆长带班,工作人员及时解答读者咨询,引导读者进入服务窗口,分流疏导读者人群。保安人员做好引导车辆有序进出和停放,加大馆内的巡逻检查,有效处理和控制突发事件。保洁人员做好公共区域和卫生间的及时清理和卫生保持工作。为读者营造一个管理有序、安全卫生的阅读环境。

4 结语

总之,通过一系列的工作,不断改善和提升公共图书馆服务工作的质量和水平,让广大读者"高兴而来,满意而去",使公共图书馆成为社会群众享受文化产品和信息服务的文化乐园。

参考文献:

[1] 文化部.文化部、财政部关于推进全国美术馆、公共图书馆、文化馆(站)免费开放工作的意见[EB/OL]. http://www.ccnt.gov.cn/sjzz/shwhs/whgsy/201102/t20110210-86869.html, 2011-02-10/2011-11-25.

[2] 山东省文化厅、山东省财政厅关于推进全省美术馆、公共图书馆、文化(艺术)馆、文化站免费开放工作的意见[EB/OL]. http://www.sd-wht.gov.cn/shownews1.asp? id=405,2011-3-30/2011-11-25.

[3] 翟中文.谈图书馆管理者的人格影响力与服务质量提升[J].兰台世界,2011(12):78-79.

(编校:马怀云)



公共图书馆文化的再认识

王晓东,胡生林
(山西省图书馆,山西 太原 030001)

关键词:图书馆文化;阅读文化;传播文化;形象文化

摘　要:图书馆文化的积淀是阅读文化,阅读使文化得以传承,阅读使人修身养性,智慧人生。在长期的发展中,图书馆形成独特的传播文化,传统的文献传播方式和新形势下的品牌效应的传播。今天图书馆成为一种标志性建筑,形成自身的形象文化,包括外在形象和内在形象等要素。

中图分类号:G25　　**文献标识码**:A　　**文章编号**:1003 - 1588(2013)01 - 0006 - 03

图书馆在漫长的社会发展中形成一种特定的文化形态,在其传统的发展及历史延续的过程中,表现出一些固有的、区别于其他社会组织的传统、氛围、信念、行为与价值观,且因为社会责任的使然,形成自身独具特色的图书馆文化。

1　阅读文化

图书馆是借书的场所,是阅览的地方,进入图书馆首先映入眼帘的是各种类型的阅览室。阅读是图书馆的主流文化方式,长期的历史积淀,形成了独特的阅读文化。

1.1　阅读使文化得以传承

我国有着悠久的阅读习惯,形成了良好的读书传统,这种传统的积淀与承继,对后代读书人有着重要的影响,读书人在心理上和阅读的价值取向上无不受其支配。中国阅读传统的一个重要内容,是阅读的思想与方法,然而阅读的目的与动力还有着强烈的现实需求,这种需求深刻而广泛地影响着读书人的阅读价值观。

书籍是读书人生活的重要组成部分,阅读书籍是人类获取知识的基本手段和重要途径,是终身学习,伴随我们一生的课堂。

今天,我们建设文化强国,必须加强阅读,树立国人的文化自信心,提高国民的整体素质,引领大众文化品位,促进文化的大繁荣和大发展。

1.2　阅读使人修身养性

阅读可以丰富一个人的有限人生,阅读可以涵养一个民族的精神气质,阅读可以铸就一个国家的文化根基。

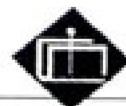
人的一生是有限的,直接向别人学习的经验也是有限的,但是通过读书间接向别人学习则是趋于无穷的。读一本好的书就像是与一个高尚的人谈话。阅读一本书,可以打开一个崭新的世界,可以深入一个人的内心,好像跨越时空与大师们对话,与伟人们交流. 读者可以感受其中的真善美,进而提高思想道德,增强修身自省的能力,塑造健全的人格,为处理好与社会和他人的关系奠定心理基础。阅读给了我们观察世界的高度,让我们视野开阔;阅读给了我们认识社会的深度,让我们思想深刻;阅读给了我们改造世界的利器,让我们丰富人生。阅读,让我们活得更有智慧。

每年的 4 月 23 日是世界读书日。每年我国还开展公共图书馆服务宣传周,让大众更多地了解图书馆,认识图书馆,进入图书馆。书籍承载文化,传递文明,而与书籍相伴的阅读行为,使人们可以超越时空,在精神的世界里自由翱翔。不同职业、不同背景、不同身份的社会公众相聚到图书馆这一公共文化空间,接受文化熏陶,讨论公共话题,分享交流思想,一同休闲娱乐,从而使人们加深理解互信,增强社会的凝聚力,促进社会和谐发展。图书馆的这一功能,所体现的正是图书馆的价值理性。

干净明亮宁静的阅览室是阅读的天堂,丰富高质量的信息资源是阅读的保障,这是图书馆与生俱来的共性。坐在图书馆那明净宽大的玻璃窗下,阳光柔和地洒落在书桌上,或听着外面雨点打落在树叶上的声音,我们不仅感受着经典的魅力,也在体悟着时空的静谧。今天,我们阅读书籍,不仅是为了获取知识,也是为了文化的传承与发展。这或许是完善自我的最好途径,图书馆是我们心灵停靠的最佳港湾。

1.3　网络阅读时代的到来

收稿日期:2012 - 12 - 06
作者简介:王晓东(1963 -),山西省图书馆馆员;胡生林(1964 -),山西省图书馆馆员。



随着社会科技和网络的发展，我们的确感觉到“网读时代”已经到来了。年轻同事和朋友很少买书也很少借书。但是对于一些新书，他们也在网络上进行在线阅读，对作品的评价和对写作者的背景了解得更深刻和全面。比如搜狐、网易、新浪等一些知名网站的读书频道，就经常不定期地邀请走红作家到网站“做客”，接受主持人的现场访问和读者的在线提问。很显然，这样的“互动阅读”，也只有依靠互联网的技术才能实现，而传统纸质阅读的“劣势”也因此充分显现出来了。

有数据显示，如今我国电子图书的阅读用户已超过7,900万，超七成网民都有阅读电子图书的习惯。在人们对各类数字出版物的阅读中，“网络在线阅读”排第一（15.8%），其次是通过“手机阅读”（12.7%）。在全国，甚至有2.8%的成年人只阅读各类数字出版物而不读纸质书。人们接受数字阅读，最大的原因是获取便利（60.1%），其次是信息检索方便（30%）。

2 传播文化

2.1 图书馆传统传播方式

长期以来，图书馆知识信息传播方式主要以“文献传递、文献阅览”为主，就是我们常说的借借还还。它是一种缓慢的、细雨润无声的过程。随着知识经济的发展，在知识信息领域多学科交叉渗透，信息海量增加，各种信息混杂现象严重，对信息选择的难度加大。知识信息内的复合性和读者用户对信息要求的综合性，迫切要求图书馆实现由“文献传递”向“知识传递”的转变。

“知识传递”是图书馆工作人员根据读者用户的需求，利用馆内外知识资源，从中筛选、加工、整理出适合读者用户需求的知识信息，以供读者用户对知识信息需求的选择。图书馆传递方式的改变与创新，是新时期图书馆知识信息传播的必然选择，也使图书馆工作人员从一般的“借借还还”中解脱出来。知识含量和科技含量增加，体现出图书馆工作人员的工作价值，同时有利于发挥图书馆自身的知识资源综合性、丰富性、系统性等原有强项优势。

图书馆与其他资讯业相比，依然尚有很大优势。首先在知识信息供给方面仍占有重要地位。网络信息虽然方便、快捷，但其内容庞杂而无序，其信息的权威性、准确性和可信度都大打折扣。其次，报纸、电视、电台所针对的信息消费群体主要是一般大众或特定人群。而图书馆则集中了网络、报纸、期刊和图书等众多的媒体优势，有众多的知识信息资源；并且知识信息大都经过专家的审定，因此在知识领域图书馆的专业性、权威性、可信度更高。

2.2 品牌效应的传播

图书馆的服务品牌是图书馆通过服务与读者建立的、需要图书馆去主动追求和不断维护的一种关系，是多方位传播图书馆及其服务的一种标志。近年来，许多图书馆都为创立服务品牌、拓展服务空间进行了不断的探索与实践，成绩斐然。如公益讲座等服务品牌的创立，国家图书馆的“文津讲坛”、首都图书馆的“北京历史文化科普讲座”、浙江图书馆的“假日讲座”、山西图书馆的“文源讲坛”等，都已在广大读者中形成了一定的品牌效应，而上海图书馆的讲座更是成为目前国内持续时间最长、固定听众最多的名牌讲座。

良好的口碑是公众对图书馆及其服务品牌的广泛认同。正是人类有着传播信息的天性，以及人们对口碑的高度信赖，使口碑传播成为传播成本最低的“活广告”。

文化能够凝聚人心、塑造品质，滋养一个民族存续的精神血脉，促进一个国家的长久发展。通过文化的传播和交流，树立起本民族文化在世界上的美好形象，提升本民族文化对世界的影响力，对于巩固和提高一个国家的国际地位更是有着非常重要的意义。

3 形象文化

今天无论在一个城市还是在一个学校，图书馆都成为一个标志性建筑，象征着这个地区公民的文化素养。良好的形象是图书馆无形的但又十分宝贵的财富和资源，是扩大图书馆知名度和美誉度，提升读者忠诚度的重要手段。设计和应用统一的、一贯的图书馆形象，通过各种传播媒体加以推广，使社会对图书馆形成一种持久的、美好的印象，对树立图书馆良好的社会形象具有重要意义。当前，形象识别作为社会之间竞争的有力武器，已被越来越多的图书馆所重视。

3.1 图书馆形象的内涵与要素

图书馆形象是图书馆通过自身的存在形式和行为向公众展示的本质特征，进而给公众留下的关于图书馆整体性的印象和评价。它包括占地面积、藏书数量品种、建筑风格、阅览座位数等有形的物质形态的外在形象，以及在长期为读者服务活动中发挥重要作用而又不具备实物形态的特色技术和服务质量等内在形象。

3.2 外在形象的要素

3.2.1 环境形象。环境形象是图书馆给读者留下的第一印象。优美的环境是诸多元素的有机统一，包括图书馆建筑和环境绿化等多个方面。图书馆建筑要布局合理，流程优化，将室内与室外、色彩与装



饰、空间与时间等因素融为一体，创造出便捷、惬意的环境，让读者感到舒适方便。在环境绿化方面，图书馆应按照"花园式"图书馆的要求，最大限度地将周边环境绿化，并设置亭、台、阁等点缀其间，使其具备安静、休闲、活动等多种功能。

3.2.2 设施形象。设施形象是读者对图书馆设备在服务活动中所体现价值的印象与评价。图书馆设施是图书馆进行服务活动的重要物质基础，对提高服务水平和方便读者具有重要的作用。

3.3 内在形象的要素

3.3.1 技术和质量形象。技术和质量形象是图书馆的基础形象、根本形象和核心形象。读者到图书馆，首先是对知识和信息的选择和获取，要求图书馆做到广快精准，就是要储备丰富的文献信息资源，要使读者快捷获取到所需的文献信息，获取的文献信息是最适宜的，

3.3.2 服务形象。读者到图书馆，应得到图书馆全方位的优质服务。读者对服务形象最敏感的是服务态度，其次是方便读者的各种措施。因此，在服务过程中，要改善服务态度，完善服务设施，提高服务效率，尽可能地提供温馨、方便、舒适的服务，让读者乘兴而来，满意而归。

参考文献：

[1] 任桑桑. 生命中不可缺少阅读[N]. 中华读书报，2009－07－22.

[2] 郇书林. 养成阅读习惯是一门科学[N]. 光明日报，2009－06－08.

[3] 杨泽文. 迎接网读时代[N]. 中华读书报，2009－10－14.

[4] 李成修，刘运祥. 医院形象文化的塑造与实践. 烟台毓璜顶医院网，2004.

[5] 张惠梅. 图书馆服务品牌的传播模式探析. 中国图书馆网，2006－5－20.

[6] 林华萍. 新形势下图书馆知识信息传播功能的分析. 商业文化网，2009－10－21.

[7] 韩妹. 有研究预测今年中国电子阅读器销量将占全球市场20%. 中青在线，2010－03－25.

（编校：崔萌）

（上接第3页） 一个馆的开放程度也能体现这个图书馆的服务理念。开放服务是公共图书馆的服务前提，是与藏书楼有本质的区别。开放是个全方位的概念，不独指一般的开门服务。在开放的对象中，就是针对所有的社会人员，开放的时间要做到连续服务的机制。公共图书馆带有事业单位的性质，因此在开馆时间上存在机关化的上班理念。即实行上午和下午的开放时间，完全没有考虑到中午休息时间读者的需求。因此，在服务开放时间上，我们要保持服务的连续性。

公益性是所有事业单位的原则，在图书馆服务当中就最应该体现出来。图书馆的服务针对的对象就是社会群众，把公益性的理念服务于他们身上，是最能体现出来。免押金就是针对这一理念做出的最好的实践。

3.3 打造良好的服务氛围

服务是图书馆最根本的理念，只有好的服务，才能让人感到舒适。提高服务水平，打造良好的服务氛围，是非常有必要的。主动帮助读者解决如何利用图书馆和信息检索的问题是非常重要的。因此，在图书馆可以设立一个导读（就类似于医院的导诊措施一样）。其次，要提高服务人员的文化素质，对于读者的困惑不能不闻不问，应该主动向其伸出援助的手，对于读者询问，不能仅仅以"不知道"或者是"没有"等词语，我们凡是应该以"请"字当头，在服务当中应当保持微笑。开设馆长信箱，随时接受读者提供意见和建议，以此拉近与读者的距离。

4 结语

我们深信，随着学习型、创造型社会的逐步形成，图书馆的服务理念会为群众所向往。图书馆的读者也会像假日里的商场那样门庭若市。图书馆的各项服务都有众多读者的自主参与，孜孜以求。在馆员服务和读者的被服务的良性冲击下，既有忠诚度，又有满意度，读者和馆员互为良师益友，相得益彰，共创双赢。

参考文献：

[1] 蒋永福. 现代公共图书馆研究[M]. 北京：知识出版社，2010.

[2] 于良芝. 图书馆学导论[M]. 北京：科学出版社，2003：85

[3] 杜定友. 图书馆学通论[M]. 上海：商务印书馆，1931：3.

[4] 张占国. 现代图书馆服务创新与服务评价——理论、模式、实践、案例[M]. 北京：中国知识出版社，2006：74.

[5] 黄俊贵，邓以宁. 社会阅读与图书馆服务[M]. 安徽：安徽大学出版社，2009：3.

（编校：马怀云）

和谐社会环境下的图书馆服务工作研究

杨　晶
（安阳师范学院 河南 安阳　455000）

关键词:和谐文化;图书馆服务 ;工作研究

摘　要:图书馆具有保存人类文化成果、开展社会教育、传递科技信息、开发智力资源的基本功能,是社会教育、科学研究、文化事业极其重要的组成部分。现时期,图书馆已经成为缩小社会差距,均衡社会利益,构建和谐社会的重要因素。图书馆服务怎样跟上时代,成为和谐社会的助力和推进器,是我们要解决的问题。

中图分类号:G250　　**文献标识码**:A　　**文章编号**:1003 - 1588(2013)01 - 0009 - 02

自从党的十六届六中全会提出了"和谐文化理念"以后,近几年图书馆研究人员对于和谐文化与图书馆文化建设之间的联系越来越被关注。图书馆作为基础载体,是文献信息资源的集合地,其地位和作用日益增强。怎样加强图书馆的文化建设,着力发掘其文化特色,提高馆藏文献资源的利用率,对加快提高图书馆各项工作的服务质量,满足各方面用户需求,提出了迫切的需求。图书馆服务工作如果要不断提高,就得不断适应新时代的发展要求,为图书馆争取越来越广阔的发展空间。在现今网络时代,图书馆馆员应该随着图书馆的持续发展培养自身的复合型服务能力以及创新型知识结构。

1　具备和谐价值观是图书馆服务的根本起点

我们说培养图书馆员应该具备正确的价值观,这是图书馆服务中最核心的一点。和谐价值观是保障图书馆员职业信仰的基石。有了正确的价值观,才可以在思想观念、道德理想、行为准则等方面修正每个馆员工作态度和方式,而每个图书馆员的能力素质对图书馆的发展具有举足轻重的影响。从另一方面来说,正确的价值观还对整个图书馆的文化建设具有导向作用。因此,图书馆的管理本质是一种正确的和谐价值观的贯彻问题;每一个图书馆管理者最首要的任务就是引导、协调每个馆员的价值观念,让正确的和谐价值观成为整个图书馆的价值观,从而达到图书馆整体和谐发展的目标。

图书馆员要培养和谐价值观,首先,必须要树立"以人为本"思想,即时时处处把人放在最重要的地位。这一点是培养和构建图书馆和谐文化价值观的重中之重。其次,馆员需要具备图书馆专业知识,还要有较全面的系统的文化理论以及相关科学技术知识。随着社会的进步和发展不断拓展自身的专业知识,进而提高对有关信息的搜集、处理、综合评价,从而不断加强对读者提供信息服务的业务能力。第三,图书馆员还要掌握先进的网络知识与技能,面对不同读者不同学科的要求能够熟练运用计算机对海量的信息进行检索、存储、分析。第四,图书馆员还应具备较高的外语水平和终身学习的意识。

图书馆是随着人类文化的创造、积累和发展而产生和不断发展的。图书馆的文化组织是由馆员组成并管理的。如果缺乏人类文化的发展,图书馆何谈组织。一般来说现代图书馆的管理必须从人的管理出发,结合物、事、人,把这三点紧紧结合在一起。只有这样才是现代的管理科学,才是现代和谐文化背景下的图书馆文化建设的基础和起点。

2　和谐文化环境的创造是图书馆服务的有力保障

世界现在是个"地球村",现代网络知识的日新月异,文献信息的保存技术不断更新,获取的途径日益扩大,人们不再是局限于单纯的家庭而是和全球的人们面对面落。科学技术的发展对我们的工作、生活方式都有巨大的影响。在这样的社会背景下,图书馆只能改变传统单一的服务理念以及图书资料的简单加工办法,用创新的方式打造图书馆文化建设的各项工作。

我们常说环境造人,文化环境的不断熏陶对个人品质、素质的提高至关重要。图书馆的管理者要想方设法创造条件,积极组织对馆员和读者有益的文化活动,比如:读书报告会、学术讲座、学术讨论会、知识竞赛等。不但可以提高自身修养,另一方面还可以陶冶情操。总的说来图书馆文化建设工作创造了和谐的文化背景,每一位馆员都具有合格的文化素质,履行优质的文化服务,让每一位读者在浓厚的文化氛围中接受文化的洗礼。

想要创造图书馆的和谐文化,不仅要改变每一位馆员的形象,还要为图书馆塑造一个公平公正的引导者形象。公平是指读者不论年龄、性别、文化程度,每一位都能获得图书馆所提供的文献信息服务,找到各自需要的信息资源;公正则是使每一位读者得到公平待遇所提供服务的方式都是优质的。不论

收稿日期:2012 - 12 - 01
作者简介:杨晶(1974 -),安阳师范学院馆员。



读者的学历、年龄、专业,也不论图书馆的工作方式的限制,每一位图书馆员面对读者服务的过程中都要做到热情、公平、诚信。

3 创新是图书馆服务和谐发展的动力

对于一个国家来讲,要持续发展需要不断创新;对于一个民族来讲,要持续发展需要不断创新。创新是不断发展的动力,创新是持续发展的源泉。对于新时期的图书馆,要适应新时代和谐文化建设,就必须不断创新。这包括在三个方面:理念、机制和服务。只有这三个方面协调、持续发展,图书馆才能在知识经济不断发展的今天保持进步。

3.1 创新理念是文化和谐建设的目标

从根本上说,一个图书馆的理念决定着图书馆未来的发展方向。我们必须在创新图书馆的理念上下功夫,才能提高图书馆自身的服务水平、管理水平,进而在发展目标和工作思路上有所改进,只有树立起先进的图书馆理念,才能用正确的思路,引领图书馆的服务工作不断前进。

首先,图书馆管理者必须充分认识新时期和谐社会背景下对图书馆各项职能的影响和冲击,在思想和工作上与时俱进;其次,图书馆管理者应当坚持以人为本、读者至上的原则,在工作过程中一切为了读者,为了读者的一切,尽可能地满足不同层次读者的各项需求;第三,图书馆管理者要确立资源共享的理念,要解决经费不足和读者需求量大的矛盾,要解决不同图书馆馆藏文献大量重复和图书馆文献资料利用率低下之间的矛盾,就必须实现资源共建共享,这是现代图书馆发展建设的核心理念。

3.2 机制创新的图书馆和谐发展的动力

国家对公益性事业单位体制改革的总体要求是“加大投入、转换机制、增强活力、改善服务”。这16字方针要求我们图书馆在经费投入、机制体制转变、加强创新、改变服务等方面不断改进,积极为建设和谐的图书馆文化而努力。

3.3 服务创新是图书馆和谐发展的核心

良好的文献信息服务是图书馆发展的主题,它是图书馆最核心的服务工作。在当今社会中,图书馆在服务方面的创新工作目前有以下几个方面。

(1)参考咨询服务。这项服务主要是在网络的基础上提供数字化的各项咨询服务。

(2)专业化的咨询服务。这项服务要求馆员具有创新意识,提前找出读者的需求,进行深层次分析,并且具备高水平的信息技术加工能力。

(3)人性化的图书馆服务。以读者的需求为第一要务,对每一位读者所需要的文献信息提供针对性的服务。

图书馆的创新服务还包括很多,如:服务范围的扩大,阵地服务的不断展开(即:使用最优秀的服务把社会上各种各样的用户都吸引过来,同时也不断走出去,为社会上的用户提供服务)等。这要求我们不断开发图书馆馆藏文献,充分利用资源和服务,达到图书馆文化建设与社会进步的和谐发展。

4 构建生态和谐的图书馆是图书馆员终身奋斗的目标

当前社会生活最重视的是生态环保,绿色生态信息观念深入人心。它是在传统的基础上,加大了利用信息增进社会、经济和环境的发展进步与协调的观念,是可持续发展对图书馆未来的重要要求。所谓生态化即是在图书馆内部融合文献信息服务与环境,建设一个对每一位读者开放的相互协调发展的立体结构的图书馆。

这就要求图书馆重视每一位读者在图书馆的感受,要了解读者的美学需要,在馆内从各方面如空间环境的设计、馆藏资料的摆放、读书环境的营造、人性化细节的设计力争为来馆借阅的读者创造一个舒适、和谐的空间。

4.1 整体的生态性系统要求

图书馆系统并不是独立存在的,在发展过程中要求它把自身的各种属性融会贯通,使得图书馆的各项工作形成一个统一整体。对图书馆系统的生态性要求,就是要求图书馆系统与系统之间相互协调照应,以大局为重,从整体出发。图书、人员、管理,都是系统的组成部分,它们荣辱与共、相辅相成。

4.2 整体结构的生态性

图书馆系统之间都应该是有规律可循、有稳定的方式,这就是图书馆系统的结构性。它要求图书馆系统不仅要采用各种方式保障系统内部的团结平衡;而且要保障系统与外部各种系统、环境能够相互配合照应,保持平衡。

4.3 生态层次性和开放性

图书馆系统的生态性有两个层次:第一是指图书馆系统可大可小,可单独成立,也可和别的系统相互联合,组成更大的系统;第二是指图书馆系统具备多层次、多方法的服务手段。

图书馆系统的开放性是指它相对独立,但是又不完全封闭,具有外引内联的功能,可以和环境彼此影响、彼此作用,在相互作用的过程中达到彼此进步。

参考文献:

[1] 朱立芸.和谐社会中的图书馆和谐文化[J].图书馆工作与研究,2007(2).

[2] 聂敏.图书馆与文化建设[J].图书馆论坛,2005(1).

[3] 杨晓新.网络环境下高校图书馆人性化服务的内涵及实施[J].现代情报,2005(12).

[4] 张玫.ALA弱势群体政策及对我国图书馆参与建设和谐社会的启示[J].大学图书馆学报,2006(1).

[5] 王慧玲.论高校图书馆和谐文化建设的内涵[J].图书情报论坛,2007(2).

(编校:严真)

图书招标供应商选择方法述评

温汉荣[1],汤罡辉[2]
(广东药学院图书馆,广东 广州 510006;中山大学图书馆,广东 广州 510006)

关键词:图书采购;招标;供应商选择

摘 要:围绕图书招标采购中对供应商进行评价选择方法的研究,检索国内外相关文献,对相关研究进行年代分析,从研究角度与研究方法两方面分析研究主题,总结该领域研究的主要特点,并简单介绍目前国外有关供应商选择方法的研究重点。

中图分类号:G253 **文献标识码**:A **文章编号**:1003-1588(2013)01-0011-05

1 图书招标采购的社会环境

在市场经济环境中,各种经营图书销售的民营企业快速壮大,"新华"独大的格局被彻底打破,图书供应环节的竞争愈显激烈,在图书馆面前可供选择的供应商各有优势,图书供货市场的业态演变使得图书馆采购从卖方市场转变为买方市场,过去图书馆图书采购是有求于书店,现在成了供应商有求于图书馆[1]。另外有别于以往小金额图书采购,现在的采购项目动辄几十万,甚至上百万。面对以上情况,为了防止各种贪污腐败行为,提高图书质量,各图书馆渐渐以政府统一招标的方式为主要采购模式。目前,高校图书馆图书采购方式主要分为两种:一种是招标采购,根据《中华人民共和国招标投标法》和《中华人民共和国政府采购法》,本着公开、公平、公正和诚实信用的原则,为了规范招标投标活动,保护国家利益、社会公共利益和招标投标活动当事人的合法权益,提高经济效益,保证项目质量,一般金额较大的图书采购项目都必须通过政府统一招标进行采购;另一种是零散采购,这是图书馆在深入了解学校发展需要,以广大师生荐购信息为依据的情况下,在补充、完善馆藏建设的过程中,图书馆自主地少量采购部分有急切需求的图书,涉及金额一般很少[2]。

2 国外相关研究

由于图书采购问题的研究是图书馆日常工作的实际性问题,不同国家不同地区有着不同的社会环境与实际情况。我国高校图书馆的图书招标采购属于政府指导行为,并由政府统一安排进行,这有别于国外图书馆的图书采购。研究我国这种具有法律背景的采购模式,必须结合实践,对国外相关研究的分析,主要在于对评价方法的介绍与使用上,所以笔者在搜集国外相关研究文献时,试图从了解国外招标评标的视角出发把检索重点放在评标方法的研究上,使搜集文献的范围不限于图书采购领域,从而学习国外比较先进的招标评标方法,为图书招标供应商选择提供有益的思路。

在国外,早期部分学者的研究重点在于如何建立评价指标,对指标权重的分配问题往往限于专家的主观判断及经验积累,如 Russell(1992 年)提出了评标过程中分析与评估的决策模型[3],该模型的重点在于如何建立一个完整的评价指标体系;Holt(1998 年)在研究承包商选择的问题上,对多属性指标进行了具体设计,考虑每个属性下的决策者权重,求出单个决策者对各供应商的综合评价值,对偏好进行集结[4];Ohno 与 Harada 提出在保证价格最有利的情况下,把非价格因素作为定量属性,用线性模型进行加权计算,最后把价格因素与非价格因素得分相加,选择得分最高的方案[5];由于在实践中固定权重的缺点逐渐暴露,Panos L. Lorentziadis 从避免腐败的角度考虑,指出以往在招标文件中早已确定的固定权重不利于评标的公平进行,建议权重应在投标文件公开时根据投标的实际情况确定[6];Roodhooft 为了减少进行多目标决策过程中加权因子评价的随意性,在《Vendor selection and evaluation:an activity based Costing approach》一文中提出使用基本活动的成本分析法[7]。

通过阅读国外有关招标评标的文献可以发现,国外招标采购的使用范围很广,遍及各行各业,而且实行的时间较早,相关研究到目前为止已基本形成体系化,针对不同问题和不同的实际情况其评标方

收稿日期:2012-11-08
作者简介:温汉荣(1981-),广东药学院图书馆馆员;汤罡辉(1978-),中山大学图书馆馆员。

法各有不同。而且从《Post – objective determination of weights of the evaluation factors in public procurement tenders》一文中可知指标权重并非固定不变的，在某些情况下，为了得到更合理的评标结果，可以运用一些合法、公平的方法使指标权重与招标的整个过程紧密相连，随时反映实际情况的变化，体现招标及评标的真实需求。

3 国内相关研究

为了说明相关研究的进展及本文研究主题的整体情况，笔者以“图书 and 采购”、“图书 and 采访”、“图书 and 招标”、“图书 and 供应商”为关键词，另外以“文献”代替“图书”建立上述检索式，在“中国期刊全文数据库”中采取“精确匹配”的方式检索近十年(即 2001 年到 2010 年)与图书采购相关的文献，共计 4,734 篇，其中与图书招标和图书供应商选择相关的文献有 691 篇，经过笔者认真阅读和筛选，论及评标及供应商选择方法研究的相关文献有 84 篇。这里需要说明一点，选择从 2001 年开始检索图书采购相关的文献资料是因为《中华人民共和国招标投标法》于 2000 年颁布，也就是高校按照相关法律法规实行图书招标采购最早于 2000 年开始执行，笔者是基于现有法律框架下，对高校图书招标采购进行研究，虽然 2000 年以前也能检索到相关内容，但由于前期研究缺乏相关法律的引导与支持，其研究结果在本文研究中只做参考。

3.1 年代分析

通过文献检索发现，最早关于图书招标、评标及供应商选择方法研究的相关文献是贾晋渝于 2005 年发表在《图书情报论坛》的《怎样制定图书招标采购评分标准》[8]。为了使检索数据能重点反映相关研究进展，笔者选取 2005 年至 2010 年的检索结果做重点分析。从 2005 年开始，随着越来越多图书馆在文献资源建设中采取招标采购的方法，出现了不少学者对图书招标采购的相关课题进行研究，相关文献的数量逐年上升，与此同时，有关评标及供应商选择方法的研究也在不断增加，从 2005 年的 1 篇增加到 2010 年的 26 篇，而且从图 1 可知，相关研究的文献比例也在不断增加，到 2009 年已占图书招标采购相关研究论文数量的 19%。这证明评标及供应商选择方法的研究在图书招标采购中已逐渐成为新的研究热点，是本学科值得进一步研究的内容之一，但相应的文献数量和研究成果还是有所欠缺。

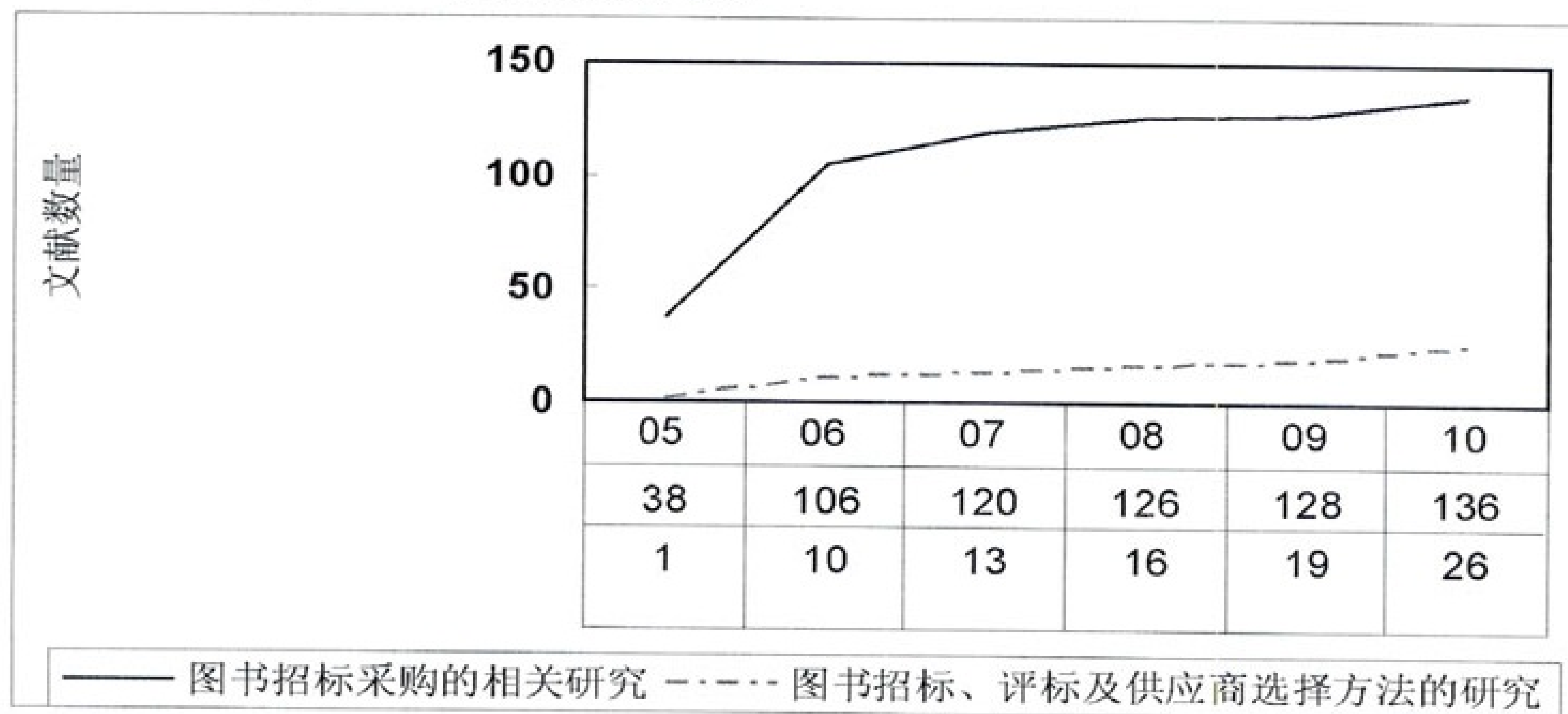


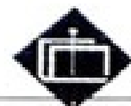
图 1 文献数量年代分析图

3.2 主题分析

根据检索结果，笔者把国内的相关研究进行分类总结，从而更深入了解本文研究主题的整体情况。从研究角度看，图书情报界的学者们对于图书招标供应商选择的研究主要分为评价体系的研究和评价方法的研究；而从研究方法看，相关的研究可以分为理论分析研究与案例分析研究两方面。

3.2.1 研究角度

在国内，关于图书招标供应商选择的研究主要分为两方面，一是对评价体系的研究与完善，如在第一篇关于评标方法的文献《怎样制定图书招标采购评分标准》中，贾晋渝指出，使用招标投标方法采购图书，应当采取打分评标的方法，评分标准应结合本单位的自身情况，可采用综合评分法或采用性价比法[6]；2006 年，陈琳在《图书采购招标评标标准的制订与把握》一文中认为在招标过程中还应对书商的财务状况、经营状况和特色、合作伙伴、书目组织、图书采购方式、售后服务等诸多评价指标进行多方考察，并就评标过程中如何正确把握评标标准提出建议[9]；2007 年，赵会平在《图书采购招标评分要项的



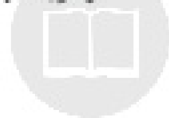
探析》中谈及如何根据图书馆的自身发展，预设评分要项的权重问题[10]，这些都是早期对于评价体系的研究。为了进一步完善评价体系，2007年，李明珍等人在《中文图书采购招标评价指标体系权重的设置》中利用层次分析法分别计算各评价指标的权重，从而得到一个比较完整的评价体系[11]；2007年，曲长生在其硕士论文《图书馆中文图书采购招标书商体系的研究》中采用Delphi法确立评价指标，对各指标重要性进行调查，运用层次分析法对结果进行分析，最后建立指标体系[12]；2008年，潘艳对图书供应商进行现状分析，构建出一个具有详细评分参考的指标体系[13]；2010年，范翠玲、郑云武系统地、深入地分析了高校图书馆中文图书采购政府招标"低价中标"现象的原因及后果，并探讨了相应的对策[14]。

另一方面的研究主要是对评价方法的改进，其中，2009年，沈光宝等人在《基于多层次灰色评价的图书供应商选择方法研究》中利用层次分析法与灰色评价方法分析供应商[15]，马晓英在《图书采购招标的拟熵权模糊综合评判法及Matlab实现》中立足于最大限度地利用专家的经验，而又尽可能地排除人为因素带来的偏差，运用拟熵权模糊综合评判法计算评分，具体说明了此方法能有效避免现有熵值法计算量大和算法不可行的缺陷[16]；2008年，王敬与李武分别在硕士论文《高校图书采购的招标中评标模型及系统的研究》和《供应商选择群决策模型及应用》中提出对现有的群决策层次分析法进行修改，改善各矩阵可信度及一致性问题[17]和基于序数法中的个体各自评价法的多准则群决策模型，定性与定量结合，对于图书供应商的评价与选择具有一定的指导作用[18]；2007年，周伟和孙晓雅基于模糊数学理论，提出模糊评价法，并通过实际计算表明，该方法具有合理性和较好的可操作性[19][20]。以上针对评价方法的研究主要是在评价体系相对完善的基础上，引入合理的数学模型，并对模型进行适当的修改，从而使合理的数学模型运用到图书招标对供应商的评价上。由此可见，供应商选择方法的研究是由整体到局部，从基础指标到数学模型的一个发展过程，这样的过程也是完全符合事物的客观发展规律的。

3.2.2 研究方法

理论分析是供应商选择研究的基础，也是早期相关研究用得比较多的方法之一。早期的理论分析重点在于对图书招标的需求以及特点进行论述，并根据招标法的要求探讨、设置招标文件中的各项评价指标，从而形成一套较为完整的评价体系。如2006年，温万虎对图书采购招投标的特点以及设置其评价指标应考虑的因素进行了论述，并进一步对图书采购招投标的评价指标进行了探讨[21]；2007年，曲长生提出采用改进德尔菲法建立图书馆中文图书采购招标评价指标体系，利用该方法针对初步确定出的26个评价指标，选择了12名从事中文图书采购工作均在3年以上的专家作为专家咨询人员进行了两轮咨询，在对咨询结果进行统计处理的基础上，筛选出了19个评价指标，该指标体系的建立，可为图书馆中文图书采购招标的评价工作提供一定的借鉴[22]。经过一段时间对指标体系的研究，学界中已有一个相对成型的指标体系理论，近几年，学者们的理论研究开始转向评价模型。如何在科学的评价体系的指导下，实现评价结果的合理、客观是目前需要进一步探讨和细化的问题。2008年，赵海兰根据图书采购招标需要同时考虑投标者的多个指标，且由多人进行共同决策的特点，提出一种基于理想解的多属性群决策模型，对每个评标者定义理想解和负理想解，求出对每个评标者而言各供应商与其理想解的相对贴近度。基于群体贴近度矩阵定义整个评标委员会的理想解和负理想解，计算决策群体对各备选图书供应商的最终评价结果[23]；2009年，刘新文根据图书馆图书采购特点，运用模糊层次分析法(FAHP)确定评价体系的指标权重，提出了图书供应商评价体系结构，最后通过实证分析证明了该方法解决图书供应商选择和评价问题的有效性和可行性[24]；2010年，李武等针对图书馆图书供应商选择由多个专家根据多个指标进行决策的特点，考虑多种偏好形式同时存在且具有多级指标的情形，建立一种混合型多准则多层次群决策模型[25]。

大部分高校图书馆在2005年后才全面以招标的形式实行图书采购，在越来越多的实践中发现，前期关于供应商选择的一些理论研究不能有效运用到实际操作中。顾健指出：设注册资金门槛不利于公平竞争；合理设置标段有利于取得相吻合的折扣；折扣率的不同计算方法对评标结果影响不同；服务和折扣分值关系取决于各自的分值差距；服务内容急需标准化和客观评价体系；通过数据而不是对方宣传承诺来了解投标人的真实能力；专业人员的选择和程序是保证招标质量的手段；合同履行过程对招标工作的目标有重大影响[26]；周国华对折扣率问题提出质疑，指出折扣不应该是中文图书招标的核心因素，却成为各方关注的焦点[27]。在对相关问题进行深入研究时，学者们意识到，在理论研究发展到一定程度时，必须结合实际，采取以实践为依据的方法，由近年案例分析为研究方法的文献数量有所增加。张利、王瑜、张涛以30家图书馆图书供应商的综合能力调查所得数据为基础，根据BP人工神经网络算法原理，建立了图书供应商综合能力与信誉、业绩、书目数据、优势项目、到书率、到书速度、差错率、加工服务、折扣优惠、员工素质和创新能力11个评价指标之间的关系模型，并分析了各指标在图书供应商综合能力评价中的重要程度[28]；陈琳从浙江省



属高校图书资料政府采购活动的特点入手，分析了政府采购中需要关注的诸如企业注册资金、招标文件细节、折扣率和招标方式等若干问题，并就政府采购背景下图书馆该如何作为提出建议[29]。

3.3　研究特点

3.3.1　图书招标供应商选择方法的研究偏冷

从搜集的相关文献观察，图书招标供应商选择方法的研究在图书情报领域研究中偏冷，笔者从其自身寻找原因有两点：一是与图书招标的社会环境有关，二是由于相关研究缺乏实证条件。

图书招标是在国家法律法规的指导下进行，换句话说，就是必须根据国家相关的法律规定，由政府进行统一采购。这样虽然一方面体现了对供应商选择的公平、公正、公开原则，另一方面则约束了图书馆的灵活性，使图书馆的很多想法无法体现在图书招标的过程中。在对相关内容进行研究的同时，不能超越法律允许的范围，不能抵触相关的法规，由此一来，使研究只能在规定的范围内开展，研究的广度与深度被无形地限制起来，导致对此研究的学者感到有心无力。

随着科学研究的发展，图书情报学界越来越重视实证研究，即实际解决问题的相关研究，但图书招标供应商选择方法的研究存在一个“天生”的缺陷，就是真实的招标采购数据是无法得到的，因为这些数据按规定都应该保密。所以实证问题摆在眼前，如何获得符合实践的，具有说服力的数据是每个研究此主题的学者必须考虑的问题。笔者认为，目前绝大多数高校图书馆都采取招标方式采购图书，关于图书招标的问题不断出现，利用早期的研究成果解决目前的问题是不合理、不科学的，我们也不能因为实证数据的屏障而减慢甚至停止研究的步伐。相反，我们可以利用其他方法收集数据使其尽量符合实际情况，满足研究要求，如沈光宝等人在论述基于多层次灰色评价的图书供应商选择方法时，咨询了5位文献采访专家[12]，对三家图书供应商进行了模拟评分以此作为实证研究内容，加深了理论研究的实践意义，证明该方法的可操作性与实用性。另外由于上述实证数据的获取问题，给研究设置了“准入门槛”，国内对此主题进行研究的学者主要是从事采编或招标工作的图书馆人，一般没有相关工作经验的人难以开展与招标采购供应商选择相关的研究，这也是目前该研究主题偏冷的原因之一。

3.3.2　研究深度不够，实践结果不理想

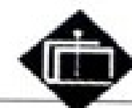
相关论文的研究内容一般涉及评价指标的确定及其对应的权重设置，如，评价指标有哪些，它们之间的权重如何分配等，但这些指标都是在评价初期也就是在评分前已经设好，无论最后如何评分这些指标及对应的权重都不会再变。显然，评价指标的确定及对应权重设置是研究图书招标供应商选择的基础，但仅仅这样并不能较好地解决实践中的种种问题。据笔者了解，在以往的图书采购中曾出现到货率低、图书质量难以保证、恶意低价中标等现象[30]，原因主要在于图书馆在招标文件的制定中存在失控因素，在制定招标文件时过于依赖现有法规制度，使招标文件内容生硬，缺乏灵活性，如根据中华人民共和国财政部2004年18号令《政府采购货物和服务招标投标管理办法》的规定，货物服务招标采购的评标方法分为最低价评标法、综合评分法和性价比法；财政部于2007年年初出台的《关于加强政府采购货物和服务项目价格评审管理的通知》（财库[2007]2号文）规定综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分，显然，图书采购招标的评标方法如选用最低价评标法，只会鼓励书商的恶意竞争，而采取“基准价”算法也给恶意竞争留下操作的空间。但大多数高校在制定招标文件时为了体现相关法律精神，几乎完全按照以上标准制定评标方法，忽视实际要求，导致招标结果偏离实际需求，甚至无法响应采购要求导致合作中断，对此类问题我们不能忽视，必须进行深入的探讨及研究。

3.3.3　研究方法缺乏灵活多样

在查阅统计的文献中，采用定性分析方法研究的占大多数，这是因为图书政府采购全面实施至今的时间比较短，对于一个新的领域定性分析方法能较好解决可利用资源不多的问题。而采取定量分析方法研究图书招标供应商选择的文献在近年不断出现，这些文献分别尝试利用各种数学模型把相关的指标量化，从而得出相对的分值，实现对图书供应商的评价。然而，不管是定性分析还是定量分析，目前关于图书招标供应商选择的研究方法都过于单一，没有较好地把两种方法合理地结合在一起，往往出现定性的过于主观，定量的过于死板等情况，对供应商的选择研究缺乏既客观又符合图书馆自身需要的灵活多样的方法。

3.3.4　研究的系统性不够

从检索的文献看，关于图书招标供应商选择方法研究的文献存在质量参差，缺少系统研究的问题。很多参与此研究主题的学者只能从某个片面对供应商选择问题进行研究，如研究评标体系的只从评价指标方面考虑问题，并没有思考某些指标在实践的过程中会出现不合理现象；研究评价模型的只从数学理论考虑评价计算，把某一数学模型介绍一遍，然后直接利用于图书招标评标中，缺少深思熟虑，其结果是方法的不合理，甚至不合法。其实在图书招标的过程中涉及的问题有很多，如法律[31]、社会环



境[32]、图书采购的特点、质量保证[33]、风险管理[34][35]等，没有系统的研究计划，缺少全局考虑问题的意识，都是目前研究的问题所在。

参考文献：

[1] 吴晓骏. 高校馆图书采购现状与问题[J]. 图书馆杂志，2008(3)：18，34－35.

[2] 金红花. 大学图书馆图书采购环节的几点改革措施[J]. 中国市场，2007(10)：108－109.

[3] Russell，J.. Decision models for analysis and evaluation of construction contractors[J]. Construction Management and Economics ，1992(10)：185 － 202.

[4] Holt，G. D. Which contractor selection methodology[J]. International Journal of Project Management，199816(3)：153 － 164.

[5] Ohno T.，Harada Y. Comparison of tendering and contracting systems for public works between Japan，the United States and EU countries. Government Auditing Review － Board of Audit Japan，2006(13)：49－71.

[6] Panos L. Lorentziadis. Post－objective determination of weights of the evaluation factors in public procurement tenders[J]. European Journal of Operational Research，2008(2)：261－267.

[7] Weber C A，Current J R，Benton W C. Vendor selection criteria and methods[J]. European Journal of Operational Research，1991(50)：2－18.

[8] 贾晋渝. 怎样制定图书招标采购评分标准[J]. 图书情报理论，2005(4)：45－48.

[9] 陈琳. 图书采购招标评标标准的制订[J]. 图书情报工作，2006(10)：118－120.

[10] 赵会平. 图书采购招标评分要项的探析[J]. 大学图书馆学报，2007(2)：20－23.

[11] 李明珍等. 中文图书采购招标评价指标体系权重的设置[J]. 大学图书馆学报，2007(6)：22－26.

[12] 曲长生. 图书馆中文图书采购招标书商体系的研究[D]. 大连理工大学，2007.

[13] 潘艳. 图书供应商评价标准的研究[J]. 情报探索，2008(8)：32－34.

[14] 范翠玲，郑云武. 高校图书馆中文图书采购政府招标"低价中标"现象探析[J]. 图书馆论坛，2010(4)：99－101.

[15] 沈光宝等. 基于多层次灰色评价的图书供应商选择方法研究[J]. 图书馆论坛，2009(6)：169－172.

[16] 马晓英. 图书采购招标的拟熵权模糊综合评判法及 Matlab 实现[J]. 情报科学，2009(11)：1671－1674，1678.

[17] 王敬. 高校图书采购的招标中评标模型及系统的研究[D]. 重庆大学，2008.

[18] 李武等. 供应商选择群决策模型及应用[J]. 情报理论与实践，2008(1)：97－10.

[19] 周伟. 图书采购中供应商选择的模糊综合评判法[J]. 图书馆界，2007(3)：87－89.

[20] 孙晓雅. 基于层次分析和模糊评价法的高校图书馆图书供应商评价研究[J]. 现代情报，2007(8)：149－151.

[21] 温万虎. 图书采购招投标评价方法探讨[J]. 图书馆学研究，2006(7)：36－38，45.

[22] 曲长生. 中文图书采购招标评价指标体系的建立[J]. 大学图书馆学报，2007(3)：11－14，67.

[23] 赵海兰. 图书招标的评标信息集成模型[J]. 情报杂志，2008(6)：144－145，152.

[24] 刘新文，蒋音播. 基于模糊层次评价法的图书供应商的选择和评价研究[J]. 西南师范大学学报(自然科学版)，2009(4)：144－148.

[25] 李武等. 图书供应商的混合型多人多准则多层次评价[J]. 图书情报知识，2010(2)：92－95，54.

[26] 顾健. 高校图书馆中文图书采购招标中的几个问题[J]. 大学图书馆学报，2007(3)：15－20.

[27] 周国华. 探讨中文图书招标折扣的几个问题[J]. 大学图书情报学刊，2010(4)：59－61.

[28] 张利，王瑜，张涛. 图书馆图书供应商综合能力评价模型及分析[J]. 情报理论与实践，2009(12)：76－79，94.

[29] 陈琳. 高校图书馆纸质图书资料政府采购探究——以浙江省属高校图书资料政府采购为例[J]. 图书馆杂志，2010(1)：13－16.

[30] 邓尧伟. 高校图书馆图书招标采购的弊端及规避措施[J]. 高校图书馆工作，2008(1)：32－34.

[31] 陈碧. 从招标文件撰写谈提高图书采购质量[J]. 图书馆论坛，2006(4)：156－157，223.

[32] 吴蜀红. 图书发行市场的变化对图书馆的影响[J]. 图书馆学研究，2005(1)：63－65.

[33] 韩凤华. 高校图书馆图书招标采购质量控制对策[J]. 情报探索，2010(8)：116－118.

[34] 李刚. 高校图书馆图书招标采购中的风险管理[J]. 图书馆工作与研究，2009(11)：54－56.

[35] 马启花. 图书采访风险量化分析及优化控制[J]. 图书馆学研究，2009(7)：47－51，77.

(编校：马怀云)



柳州图书馆通借通还服务的实现方式

黄让辉
（柳州市图书馆，广西 柳州 545001）

关键词：公共图书馆；通借通还；资源共享

摘 要：文章介绍了公共图书馆“通借通还”的服务模式、管理办法及运行状况，分析了柳州市图书馆开展通借通还服务的优势，提出了未来的发展思路。

中图分类号：G252　　文献标识码：A　　文章编号：1003－1588(2013)01－0016－03

1 柳州市各级图书馆发展现状

1.1 县级图书馆

柳州市共辖六县四城区，各县均建有图书馆，其中，近年来新建成并投入使用的有柳江县图书馆、柳城县图书馆、鹿寨县图书馆，三江县图书馆位于一老式建筑内，而原融安、融水两县的图书馆因为年久失修或洪水浸泡，已成危房，目前已于异地开工重建新馆。在县级图书馆的设备设施配置方面，除柳江、柳城、鹿寨三县图书馆配备有图书自动化管理系统和“共享工程”网络设施外，其余设备均陈旧落后。

1.2 乡镇图书馆

乡镇图书馆大都是依附于乡镇文化站。目前，全市已建成达标的乡镇文化站有 36 个，占总数的 41%，其中建有图书馆的 28 个，配套有影音播放设备和计算机的有 21 个，在建的有 19 个，还有 31 个乡镇文化站因无站址、面积小等原因未达标。如三江县 16 个乡镇文化站站址面积为零的有 5 个，融安县 14 个乡镇文化站有 6 个无站址，融水县 15 个乡镇文化站平均面积仅为 99.8M2。其他县仍有部分乡镇文化站无站址、无基本文化服务功能。

1.3 村屯图书室

借助全国文化共享工程的实施，柳州市村屯文化室、图书室有了一定的发展，目前，柳江县 127 个村民委员会，1,203 个自然屯，其中建有图书室的只有 36 个。柳城县 120 个村民委员会，1,391 个自然屯，其中建有图书室的只有 29 个。而作为全国文化先进县的鹿寨县，也只建有 105 个村屯图书室，北部的融水、融安、三江三县，虽然各级政府加大力度进行扶持，但总体情况也不容乐观，融水县 41 个、三江县 25 个、融安县 115 个，三县村屯图书室共计也只有 181 个。

以上数据说明，柳州地区乡镇村屯图书馆的基础设施和服务仍十分薄弱，与市民群众日益增长的需求还有较大差距。如何解决这些问题，笔者认为，采用图书通借通还的“一卡通”方式，在不改变各成员馆的行政隶属、人事和财政关系的情况下，以市馆为中心馆，区、县馆为分馆，乡镇（街道）、社区（村）为流通站，组建柳州地区图书馆联合体，开展馆际间通借通还服务，实现文献资源共建、共享，是解决这些问题的最有效手段。

2 柳州市实现通借通还“一卡通”服务的条件

2.1 成熟的管理系统

Unicorn 是当前国际、国内较知名的图书馆自动化管理软件之一，其包括：编目、采访、流通、期刊控制、OPAC、系统管理、报表、教学参考书、请求和器材预约等模块。是支持总分馆和图书馆联盟体系的成熟的图书馆自动化产品，在国内拥有由 300 万册以上馆藏、15 家以上大型图书馆组成并包含 10 万以上的读者规模的图书馆联盟成功案例。系统支持 SIP2 和 NCIP 通讯协议，采用 Client/Server（C/S）模式的三层结构，保证系统的稳定性和可维护性。

2.2 完备的网络环境

目前，柳州各区、县图书馆都有较完善的馆内网络、并全部采用计算机管理，这为网络平台整合提供了有利条件。但由于地理位置分散，各图书馆互联网接入现状、读者服务情况不一，给整个工程的统一运作带来了许多困难。为了达到真正意义的各级图书馆融合、实现区域间的通借通还，必须建立起高效、安全的网络环境。①“一卡通”管理系统的中心机房设在柳州市图书馆，该机房由专网、10M 光纤独享互联网接入。②柳州市各区、县成员馆通过 2M 数字链路专网与柳州市图书馆相连，形成星型的虚拟

收稿日期：2012－12－03
作者简介：黄让辉（1972－），柳州市图书馆馆员。



局域网络，实现数据信息的实时接收与发送。③街道、乡镇、社区、村级流通站通过 2M ADSL 拨号接入互联网。由于该级站点经由互联网访问中央服务器，我们通过虚拟专用网（VPN）的方式与柳州市图书馆连接，以保证网络的稳定、畅通（见图 1）。

图 1 “一卡通”网络示意图

2.3 统一的业务制度

各成员馆统一管理、相互协作，是通借通还得以顺利开展的必要条件之一。针对各县、区图书馆的馆情，我们采取保留“个性”、发扬“共性”的方式，制定了统一的文献加工标准和借阅制度。各馆馆藏资源归原馆所有，成员馆可自行选择参与馆际间流通的图书数量、种类；原有读者类型可保持不变，新增“一卡通”相关读者类型，参与通借通还。

2.3.1 设置统一的流通规则

①设置通借通还读者类型：普通读者、青少读者。②设置通借通还文献流通类型：流通图书、青少年图书。③建立统一的借阅制度：其中包括读者证有效期、可借册数、借期、可否续借、续借次数和超期罚款金额等。

参与通借通还的各馆“一卡通”类型的读者可享受到如下服务：①可检索各成员馆的馆藏信息及在馆状况。②通过图书馆网站，可查询自己的借阅信息、预约、续借图书。③可在任何成员馆借书、还书、续借和预约。④可通过图书馆远程授权平台检索、浏览、下载数字资源。



2.3.2　书目数据共建、共享原则

在 Unicorn 系统中,各个成员馆共用一个书目数据库、共享文献资源。该系统对书目记录采用了三级管理模式:题名级、索书号级、复本级。每一题名级记录即书目记录都包含具体的文献编目信息,在书目数据库中是唯一的;题名级记录与一个或多个索书号级记录连接。索书号级记录包括:索书号、成员馆、复本等信息,同一书目记录下各馆可有自己独立的索书号。每一索书号级记录又与一个或多个复本级记录相连,一条复本级记录对应成员馆的一条馆藏。

成员馆工作人员进行编目时,应按如下步骤操作:①在书目数据库中查重。如检到相关书目记录,可直接在该条书目下增加本馆索书号、复本信息。②书目库中如未检到相关数据,可通过 SmartPort 从国家图书馆检索、下载,再增加索书号、复本。③书目库和 SmartPort 都未检索到相关书目,直接在编目模块中自建详细的书目信息,增加索书号、复本。

如此合理利用各馆数字资源,避免了书目信息重复,同时大大提高了编目人员的工作效率,也给读者带来了极大方便。各馆“一卡通”读者可通过 Ilink 检索平台查询各馆馆藏状况,就近选择图书馆借还。

2.3.3　稳定的物流保障

“一卡通”工程的物流模式分两个阶段:①试运行阶段,中心馆及区、县馆分别配置物流车,由中心馆负责与区、县图书馆的图书物流;区、县图书馆负责与乡镇、街道、村、社区图书馆的图书物流;各级图书馆要做好图书的验收、入藏工作。②物流社会化阶段,随着“一卡通”工程的逐步发展与深入,区域间的图书调拨量将不断扩大,逐步将图书物流社会化。

3　柳州市图书馆通借通还“一卡通”服务的实现方式

3.1　建立“一卡通”服务体系

在柳州构建以市图书馆为一级馆(中心馆),县、区图书馆为二级馆,各街道、乡镇图书室为三级馆,社区、村图书室为四级馆的“一卡通”服务体系。由上一级馆负责下一级馆,在一个区域范围内实现图书文献的统一管理、统一采编、统一流通、统一配送。已经建立图书室的村、社区,形成与乡镇、街道相连的公共图书服务网络;对于已经具备相应条件的村、社区图书室,将其发展成为图书服务流通站。

3.2　建立“一卡通”管理队伍

由柳州市图书馆为各区、县图书馆工作人员提供技术支持及业务培训;各区、县分馆要根据基层站点的工作需求给予具体的业务辅导,协助基层服务点开展各项业务工作、保证“通借通还”服务的正常进行。各乡镇、街道站点设立 1 名专职图书管理人员;村、社区设立 1 名兼职图书管理人员。

3.3　建立“一卡通”上线流程

包括:①将成员馆的馆藏数据、读者数据从原系统中输出、转换。②在新系统中进行参数设置;导入成员馆读者数据;各馆的馆藏数据按照统一的数据整合方案查重合并,追加馆藏信息。③开通成员馆专网、连通设备、安装客户端。④对已传入新系统中的读者、书目数据进行测试,确保无异常。⑤上一级馆对下一级成员馆工作人员进行细致的业务培训,使其对系统熟练操作;中心馆作为各分馆的技术支持,上线前后都必须对各分馆提出的问题及时解决。⑥正式参与区域间流通。

3.4　创新服务方式

随着社会的进步与服务理念的提升,图书馆事业的发展已经不能拘泥于传统的读者上门的方式。柳州市图书馆购置了流动图书车,采取“走出去、请进来”的办法,在市区街头为市民提供更便捷、人性化的服务。该车由一辆大卡车改建,内部配备了小型图书室、电子计算机等现代化设备。流动图书车好比一个移动的小型图书馆,依托无线网络,读者可在车内阅览、办证、借还、预约、续借等。如今,柳州市图书馆“流动服务车”的身影已经遍布了柳州的大街小巷,俨然成了这座城市的一道亮丽风景线。

4　结束语

柳州市数字图书馆通借通还“一卡通”的实现,将扩大读者的覆盖面、提高公共图书资源的利用率、丰富基层群众的文化生活,以点带面、促进区域发展,为本地的精神文明建设提供有力支持。

参考文献:

[1]　黄建辉.基于 Unicorn 系统的甘肃省联合图书馆建设模式[J].数字与缩微影像,2009(4).

[2]　梁凌.浅论高校图书馆各分馆跨校区通借通还的实现[J].梧州学院学报,2009(6).

[3]　李凌杰.基于 UNICORN 系统的天津市高校图书馆馆际互借服务研究[J].图书馆学研究,2009(7).

[4]　何芳.浅析 ilas 系统通借通还服务[J].科技创新导报,2011(6).

[5]　唐香娣.试论多校区图书馆通借通还服务模式[J].内蒙古科技与经济,2008(10).

[6]　任庆平.公共图书馆通借通还系统模式探讨[J].科技情报开发与经济,2009(19).

(编校:严真)

开展公益培训 发挥教育职能

——兴化市图书馆开展公益培训的体会

何晓冬

(兴化市图书馆,江苏 兴化 225700)

关键词:公益培训;教育职能;快乐读写

摘 要:文章从公共图书馆的公益性出发,结合我馆近年来开展的一系列公益性培训实例,就如何开展并做好这项工作阐明了自己的体会。

中图分类号:G252 **文献识别码**:A **文章编号**:1003-1588(2013)01-0019-03

1 提供公益性服务,是图书馆的社会职责

1949年联合国教科文组织发布了《公共图书馆宣言》,"公共图书馆应当完全以公共经费支付,并不许向为之服务的任何人收取直接费用","公共图书馆应当随时可让人到馆,它的大门应当向社会上一切成员自由地、平等地开放,而不管他们的种族、肤色、国籍、年龄、性别、宗教、语言、地位或者教育程度"。它确立国际公共图书馆免费平等的基本服务理念。中国图书馆学会于2008年通过了《图书馆服务宣言》。这是一部依据国际图书馆界通行的理念而制定的宣言。其主要目标是:图书馆是一个开放的知识与信息中心,以公益性服务为基本原则;向读者提供平等服务;在服务与管理中体现人文关怀;提供优质、高效、专业的服务;开展信息资源共建共享;努力促进全民阅读;与一切关心图书馆事业的组织和个人真诚合作,通过各种方式参与图书馆建设。

对少年儿童而言,学校是"第一课堂",是以智育为侧重点的;家庭是"生活课堂",是以德育力侧重的;图书馆则是"第二课堂",是学校和家庭教育的补充和延伸,是以美育为侧重点的社会教育。作为知识信息的集散地、公益性的社会文化教育机构,图书馆已成为启迪民智的第二课堂,在提高全民族文明素质,尤其是提高少年儿童素质、促进少年儿童学习成长方面发挥着重要的作用。为让贫困儿童和留守儿童共享和谐社会的温暖,兴化市图书馆决定利用丰富的馆藏资源,以少儿读书俱乐部为阵地,与社会联姻,从2010年秋季开始,举办"快乐读写"公益(免费)班。开始计划举办三期,每期招收30名学员,利用双休日时间进行培训,培训时间约40个学时。第一、二期已圆满结业,第三期("七彩夏日"夏令营快乐读写、英语班)于7月9日正式开学授课,受到学生、家长们的一致好评。三期公益班的成功举办,让我们坚定了继续举办的信心。

2 开设"快乐读写"公益班,发挥图书馆社会教育的职能

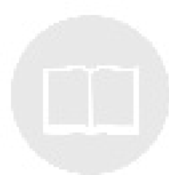
目前,社会上许多少儿培训活动,被染上了盈利的色彩,甚至背离了活动的本意,公益性似乎成了奢望。但在建设和谐社会中,少年儿童应享有平等享受文化教育的权利,群众呼唤少儿社会教育更多地回归公益性。为了让贫困儿童、留守儿童共享和谐社会的温暖,营造关心和重视贫困儿童、留守儿童的氛围,促进全社会共同关爱贫困儿童、留守儿童的健康成长,兴化市青少年学生周末快乐驿站——市图书馆少儿读书俱乐部于2010年秋实施了"快乐读写"公益培训,面向市区的贫困儿童和留守儿童举办了公益培训班。这项活动得到了城区学校的大力支持,这是为社会提供公益服务的一项创举,也是给贫困、留守儿童的一份厚礼。

兴化市图书馆举办的"快乐读写"公益(免费)班,着重公益均等性,经宣传、发动、报名和严格统一考试,最后择优录取,在录取上体现出均等性,引起社会的强烈反响。第一期有100多人报名考试,第二、三期有200多人报名考试。许多学生家长陪同前来报考,以能入学为荣。并且第三期增设了"快乐英语"班。

3 "快乐读写"公益班,内容丰富多彩,培养学生的综合能力

收稿日期:2012-11-29

作者简介:何晓冬(1971-),江苏省兴化市图书馆馆员。



"快乐读写"公益班以丰厚的文学资源、社会资源和教学经验结合起来,设单项能力训练、综合能力测试、读书知识竞赛、作文游戏、口头作文、演讲、采风、摄影等特色课程。在培养孩子们观察力、想象力的同时,让孩子们学会快乐阅读和优美表达,注重塑造其良好的人格、心智,以发现、挖掘、升华每个孩子身上的潜在能力。在教学过程中渗透关爱、分享、感恩、谦逊、责任、尊重与合作的价值理念,提升孩子们的道德修养,为孩子们成人成才提供帮助。

为了进一步丰富青少年学生暑期生活,让学生度过一个有意义的暑假,今年暑假增设了"快乐英语"班,围绕"快乐英语"开展课堂讲授和世界经典童话剧表演,采用新东方少儿英语教材,通过故事、动画、歌谣、图解、互动游戏等形式,让孩子学单词、句式,在"玩"中顺其自然的掌握英语,使少儿沉浸在英语学习的各种情趣中;从而提高孩子的记忆能力、动手能力、审美能力以及听、说、读、写、译、演等方面的综合能力。

4 "快乐读写"公益班,方式灵活多样,提高学生的写作兴趣

4.1 品读名著经典,体会读书乐趣

"读书破万卷,下笔如有神"。读书,可以拓宽眼界,滋养心灵。我们利用图书馆丰富的馆藏资源,让孩子们品读名著经典,开展丰富多彩的与读书有关的教学活动,如写读书笔记、读后感、读书竞赛,名篇仿写、改写等,使学员感受浓厚的读书氛围,体会到读书的极大乐趣,养成手不释卷的良好习惯。

4.2 走进社会,开阔视野胸怀

"读万卷书,行万里路"。走出教室,感受生活,注重社会实践和采风成为快乐读写培训班教学的最大特色。快乐读写培训班适时组织"走进社会、拥抱自然、分享丰收快乐",组织同学们先后进行了品尝鸭血粉丝汤、戏剧表演、走进江苏太子乳业奶牛养殖场、采摘冬枣、包饺子等社会实践活动。走进奶牛场,与奶牛零距离接触,了解牛奶的制作工艺,采访奶牛养殖工人,理解劳动的价值,学会感恩、尊重、责任、合作与分享。"参观历史遗存、寻找人文足迹",组织同学们"走进成家大司马府参观非遗陈列馆",了解家乡悠久的历史和灿烂的文化,增强同学们热爱家乡的自豪感。"非遗"及人文兴化讲座给同学们深层次了解和认识历史文化名城"兴化"打开一扇窗户,增长了同学们的见识。

2012年4月23日世界读书日这天,正值本市隆重举办"中国·兴化千岛菜花节"。利用这个契机,承办了文广新局与市环保局、教育局联合举办"生态兴化·我的家"青少年环保宣传主题教育活动。组织百名中小学的优秀学生代表走进李中水上森林、缸顾千岛菜花风景区、兴化城南污水处理厂、泰州市环保局环保展厅,感受水乡美丽生态环境,参与兴化环境保护行动,开启了一场别开生面的"生态环保之旅"。

在李中水上森林,一幅幅奇特的水上森林景观吸引着同学们的目光。同学们纷纷用相机拍下优美画卷,并由衷感叹:"这次生态参观,让我领略了兴化水清树秀、花美鸟欢的大自然美景,我们小朋友一定要增强环保法律意识,为建立生态水乡作出贡献。"

在千岛菜花风景区,朵朵菜花交织成一条无边无际的金黄色地毯,缕缕清香扑面而来。同学们被这大自然的美景所陶醉,迫不及待地拿出画板,选好角度,纷纷用画笔定格这一幅幅美景。

在感受了水乡的生态美景后,同学们又来到兴化城南污水处理厂以及泰州市环保局环保展览厅。在污水处理厂,孩子们参观了各种污水处理设施,直观地了解了生活污水由处理到达标排放全过程。在环境教育展馆,孩子们如同进入了环保知识世博会。尖端的光电、声控等现代化技术,将森林、湿地、生物多样性、环保科技、环境质量以及党和国家的环境政策、法律法规融为一体,以新奇的展示方式,让同学们流连忘返。

4.3 快乐中阅读,激发写作兴趣

"快乐读写"公益班,打破传统教学模式,聘请经验丰富的老师授课,对每堂课都精心设计,利用采风、写作、讲座、演讲和作文竞赛等形式,让学生体验"阅读的快乐,快乐中阅读",达到启迪孩子们的心灵,播撒智慧的火种的目的。强化了同学们的阅读和写作训练;提升了同学们的观察、采访、社交、动手、表演与读写等综合能力;激发了同学们的阅读和写作兴趣;提高了学生的综合素质和文化底蕴。为同学们阅读和写作夯实基础,为同学们健康快乐成长打开一片广阔的天地,开阔他们的视野,使同学们从怕作文到喜欢写作文了。在"生态兴化·我的家"主题宣教活动中,通过"生态环保之旅"一日游,给同学们留下了深刻印象,手抄报、绘画、征文比赛,优秀作品脱颖而出。

4.4 提供成果展示平台,树立品牌特色

开设公益培训班,组织参观、学习,最终是收获和展示成果。这是树立品牌特色的关键,必须加强宣传,我馆在宣传公益班培训学习成果上所采取了:一是开设学生成果展专栏,定期更新学生优秀习作的获奖信息,提高同学们的成就感。二是编印"快乐读写"报刊,发表学生的优秀习作。今年我馆试编印了第一期"快乐读写"报,同学们以刊登自己的作品为荣,受到了学校、家长的好评。(下转第24页)

资讯时代校园文化与师范院校图书馆教育力探讨

李洁爱，陈喜红
（广东第二师范学院图书馆，广东 广州 510310）

关键词：资讯时代；校园文化；图书馆教育力

摘　要：图书馆作为高校校园文化建设的重要组成部分，在校园文化建设中具有独特而重要的作用。在资讯时代多元媒体环境下，高校图书馆通过资源配置、创新服务、馆员素养和精神文化等方面建设，发挥图书馆潜在的教育力来引领校园文化建设。

中图分类号：G251　　**文献标识码**：A　　**文章编号**：1003 - 1588(2013)01 - 0021 - 04

Educational force of Campus Culture of the Information Age Normal University Library

LI Jie - ai, CHEN Xi - hong
(Library of Guangdong Education University, Guangzhou, 510310, China)

KeyWords: Information age ; Campus culture ; Library education force

Abstract: Library as an important part of campus culture construction, has a unique and important role in the construction of campus culture. Pluralistic media environment of the information age, the university library resource configuration and construction of innovative services, librarians literacy and spiritual culture to play the library potential Educational force to lead the construction of campus culture

Class Number: G251

《国家中长期教育改革发展规划纲要 2010 ~ 2020 年》中明确指出：为了全面提高国民素质，高校"要把育人为本作为教育工作的根本要求。要以学生为主体，以教师为主导，充分发挥学生的主动性，把促进学生健康成长作为学校一切工作的出发点和落脚点。关心每个学生，促进每个学生主动地、生动活泼地发展，尊重教育规律和学生身心发展规律，为每个学生提供适合的教育。努力培养造就数以亿计的高素质劳动者、数以千万计的专门人才和一大批拔尖创新人才。"[1] 教育部、共青团中央在《关于加强和改进高等学校校园文化建设的意见》中所强调指出："加强校园文化建设对于推进高等教育改革发展、加强和改进大学生思想政治教育、全面提高大学生综合素质，具有十分重要意义。"[2] 笔者从图书馆学角度，在资讯时代多元媒体环境下，利用新技术来提升大学图书馆教育力，让潜在教育力充分发挥出来，培养具有创新意识、求异思维、动手、合作能力为社会所需的合格人才，从而提高大学的文化软实力。

1　资讯时代校园文化的内涵

校园文化泛指学校的整体文化，是体现一所学校办学理念、学校精神和风气以及传统行为文化、精神文化、物质文化等共同构成的一种文化，其包括校园环境文化、校园文化活动和校园精神文化。校园环境文化，指校园的总体规划设计、绿化美化、教学办公设施、行政后勤服务装备、文体活动中心等基础设施和学习生活管理制度、行为规范条例等制度文化，是校园文化发展的前提条件。校园文化活动指教学、科研、学术交流、社会实践、讲座报告、文体活动等为实现学校的各种职能和自身发展而开展的一切学术性、娱乐性的活动，是校园文化的具体表现。校园精神文化指师生的思想意识、思维方式、审美情趣、价值观与信念等以校园主人经过长期历史积淀、凝聚、发展而形成的共同理想和价值取向，是学校精神风貌、社会魅力的高度表现，是学校的灵魂。不管百年老校，还是成立时间较短的新校，都有其自身的校园文化，体现其各自的特色。校园文化一方面体

收稿日期：2012 - 12 - 05
作者简介：李洁爱(1970 -)，广东第二师范学院图书馆馆员；陈喜红(1965—)，广东第二师范学院图书馆副研究馆员。



现社会文化的"历史积淀"的传统性和相对的稳定性，具有与社会文化相适应的特征；另一方面反映着大学校园其特殊社区的面貌、个性的特征。因此，校园文化的形成、发展和完善是通过一个学校长期教育、培养、实践而创造的具有本校特色的物质财富和精神财富的总和。而高校图书馆是学术、教育、文化功能的集合体，是高校文化信息最集中的场所，是校园文化的窗口，是校园文化的物质象征和精神之源，必须责无旁贷地为校园文化建设发挥重要的作用。资讯时代，随着计算机技术、网络的发展，使得电子媒介层出不穷，如：电子书刊、博客文章、网络小说、手机书等，信息的载体越来越趋于多元化，目前，人们利用信息资源的方式和渠道日趋多样化，这给图书馆建设发展带来新的机遇。

2　图书馆文化与校园文化的关系

2.1　图书馆文化是校园文化的重要组成部分

图书馆信息浩如烟海，不仅拥有大量纸质资源，还有数字资源，以书刊、设备、建筑物等作为物质文化的载体，通过馆员学术水平和工作责任心服务每一位读者，构成大学校园文化中的重要方面。在资讯时代，影响读者利用信息资源的社会因素、技术因素已经发生了非常大的改变，单从传统图书馆服务角度去探讨"读者如何利用资源"，自然难于掌握读者的实际需求。网络环境对校园文化建设产生了复杂的影响，既有积极的影响，也有消极的影响。从积极的一面来看，通过网络，学生可以接触丰富的信息，这些多元化的、便捷的信息极大地拓展了学生的眼界，改变了学生原有的认知。校园文化也从相对封闭的状态变为开放的状态，学生的思维方式从单向、趋同向辩证、发散以及崇尚独立思考转化。通过网络，人们占有信息的数量和获取信息的机会变得均等，发表个人观点的自由度增大，这使得校园文化的环境呈现出平等、自由的氛围，使得学生的成长环境更为宽松、舒适。从消极面来看，网络信息"杂"、"乱"无序，信息获得的"易"和信息来源的"广"，使得网络信息真伪难辨，良莠不分；有造谣谩骂，欺诈诽谤，在互联网传播，对个人、对社会、对国家都可能造成危害，如"末日现象"荒诞之说背后，是网络推手的所为。"作为图书馆有责任和能力培养师生利用信息的技能，让他们高效、准确地获取网络信息，拓展知识面，而不沉迷在网络"无为"的环境中。利用图书馆恬静优雅和谐的阅览环境、丰富的信息资源、人性化的服务，对学生的思想、道德、气质、知识、行为等潜移默化地产生影响。可见，高校图书馆对校园文化建设具有价值导向、教育促进和精神陶冶等作用，是校园文化的缩影，是校园文化集中体现的重要场所。

2.2　图书馆文化的价值取向

价值观念普遍渗透于校园的各个方面，既影响着整个校园活动的指导思想、管理原则，又制约调节着人们相互关系的行为准则。图书馆作为保障学生文化权利的设施之一，保存人类精神文化遗产，为社会提供信息服务，并通过主动研究校园文化的形成、发展规律，有意识、有目的地为创造高品质的校园文化作出贡献。同时，图书馆能以信息资源为凝聚剂，将具有共同需求和兴趣爱好的读者紧紧地凝聚在一起。如：教师的教学和科研、学生的学习和知识拓展、学校的学术交流等，都是以图书馆作为空间场所和存储纽带展开的，因此，无论是物质的，还是精神的，都毫不例外地带有价值观的痕迹，若是丢掉了价值观念，校园文化和图书馆文化都将毫无意义。现代图书馆应充分利用网络技术和资源优势，与时俱进，采取新的措施、开拓新的领域，将传统的图书馆导读服务工作延伸到网上，拓展定题服务、专题信息检索服务内涵，创新网络导读、咨询服务工作，发挥服务育人的功能。

2.3　校园文化与图书馆文化的互动发展

高校图书馆是校园里的一个重要文化群体，与学校有着共同的价值取向和发展目标。很多大学图书馆都是学校标志性建筑，并发挥自己的功能和效用。不仅馆舍设计、馆藏建设、信息资源的开发，以及图书馆队伍的建设、学术活动的开展、图书馆环境的美化等诸多方面，都促进校园文化建设的发展。图书馆文化既受到学校大环境的影响，又能通过优化育人环境影响校园文化的正确走向。如图书馆建筑风格、馆藏布局的设计与人性化服务，在采光、照明、书桌的设计、合理的藏书布局、色彩基调的运用、花草树木的种植、标识指引等方面，为读者营造一个文化氛围浓厚、宁静舒适和赏心悦目的图书馆人文环境，来体现一种人文关怀与温情。

3　图书馆在校园文化构建中的教育力

3.1　有效配置资源

在资讯时代，根据用户的需求及使用文献的趋势，图书馆要适时调整优化馆藏结构，兼顾纸本资源和电子资源互补建设，重点保障师范院校特色馆藏的连续性和完整性。目前，图书馆建设的重头戏是数字化资源建设：①加快馆藏文献资源的数字化进程，为用户提供更多的数字化阅读资源。②建设特色资源数据库，如华南师范大学的"教育与发展心理学数据库"、广东技术师范学院的"民族民俗库"。③以共同出资、资源共享为原则，组成图书馆联盟，加强数字资源的采购工作。除购置传统数字资源，如中国知识资源库、超星数字图书馆等电子书刊，还应积极与手机书的数字经营商（如中文在线、方正阿帕比公司、移动梦网公司等）接洽，联合采购手机书，为用户提供手机书的下载、阅读服务，满足资讯时代



用户的移动阅读需求。总之，师范院校图书馆要密切注视教育教学改革发展的新形势，关注教育改革动态信息，经常保持与学校有关部门联系。随时掌握学校学科建设、专业设置、基础教育的新变化，在馆藏资源结构上进行合理配置，使资源购置经费合理，避免采购中的随意性、盲目性。根据学校的性质和任务系统收集有关专业的教材和教学参考书，重点人藏与学校学科建设有关的文献资源，根据基础教育课程改革对师范教育教学改革与发展提出的新要求，前瞻性地对图书馆资源建设工作做出适当调整，从而使馆藏资源科学化、合理化、系统化。

3.2 强化服务内容

3.2.1 分层次服务

图书馆服务对象类型多样、读者需求不一，有必要同时开展分层次的服务。利用现代教学手段制作图文并茂、声像一体的图书馆宣传教育视频；对人馆须知、规章制度、部门职能等介绍资料做配音讲解；对图书馆概况、馆藏分布、操作规范、服务介绍等内容进行实物录制和现场演示录制，以获得生动直观的播放效果。为方便读者学习，把它们刻录成多媒体光盘发放到班级，由班级安排观看学习。同时，可把这种宣传资料放在校园网上，利用网络的传播优势，让学生随时巩固学习。这种灵活的教学手段，既避免馆员为每个班讲解同样内容的重复劳动，又能方便读者随时学习，从而提高宣传图书馆功能的教育效果。另外，与相关部门合作开展各种培训活动，如由读者提出主题的讲座、毕业论文写作资料收集培训、教案撰写培训、课件制作培训、实习资料查找培训、就业指导培训、数据库使用培训等，还可举办与图书馆资源利用相关的有奖活动，我院图书馆每年举办不同主题的“图书馆文化活动周”，目的在于介绍资源和鼓励使用资源的同时，引导学生熟悉和掌握利用信息资源的方法，学会如何独立地检索和获取信息资源，促进学生利用图书馆丰富文献资源，增进沟通、了解、建立感情，从而提高图书馆的服务质量和效率。

3.2.2 互动式服务

馆员在为读者提供学科服务时，不要惧怕服务对象的高职务、高学历、深资历，应充分发挥自身优势，如书刊订购、数据库资源、馆际互借、网络资源导航等丰富的文献保障和熟练的检索技能。同时要与服务对象保持经常联络，不能坐等用户上门或是盲目推介资料信息、闭门造车，要随时了解、跟踪服务对象的信息需求和科研动态，推荐题录、摘要、全文资料等最新信息，做到推荐的信息有用而不被搁置或遗弃，真正达到个性化、交互式服务。根据用户的个性化需求或专业特征主动分析和跟踪其文献需求，利用数据挖掘、知识发现等技术对文献进行深层次的分析和挖掘，利用智能代理等技术为用户提供个性化定制、个性化推荐及个性化知识决策服务，满足用户用于决策支持、智能查询、科学研究、解决问题的信息需求[4]。如以电子邮件、计算机系统定制手机信息等方式主动将资源库中最新信息在设定的时间内通知用户；及时收集学科带头人、青年骨干教师参加各种学术交流会议的材料，了解相关专业前沿及最新动态，主动提供教学文献需求和科研项目查新、定题等服务。加强数据库和网络信息资源访问方法及其运用的培训，提高读者对信息技术工具、在线交互工具、发布工具、文字处理工具以及其他常用工具的操作水平，通过与用户建立新的合作互动关系，尝试各种新方法为用户提供不同的服务，真正发挥出图书馆服务的主动性、指导性、针对性，力求实现知识挖掘和信息导航，开创图书馆知识服务的新格局。

3.3 完善队伍结构

资讯时代，图书馆能否做好读者服务工作和学术研究工作，关键在于是否有一支适应当今资源信息化、数字化、网络化和服务“一体化”发展需要的整体素质高、人员结构合理、具“为学、为师、为人”理念的和谐队伍。一流大学除了一流的文献基础、一流的设施、一流的服务之外，必须拥有一流的员工队伍[5]。

3.3.1 加强交流，提高服务效率

为适应技术发展需要，馆员的业务能力和知识水平，需通过不断学习才能提高。当前，图书馆的人员结构不再是局限于图书情报专业，吸收了很多计算机、管理、经济和英语专业人才，年轻人接受新事物快，头脑灵活，他们是图书馆提升学习力的主力军，他们可以为图书馆的改革发展和服务创新提供思路，为学习交流创造一个良好的环境。通过开展馆内业务培训及馆外业务合作，了解行业发展的动态；实行岗位轮换制度，综合服务岗位定期轮换，业务技能强如技术部、编目部等可另行考虑，以增加馆员对图书馆各项业务工作感性和理性的认知程度；利用培训、交流、合作，提升自身专业文化素养，拓展服务内涵，提高服务层次。文辅相先生在《素质．方法．创新》一文明确指出：“创新不是凭空产生的：它需要提高素质，让人们能驾驭知识，把握机遇，具备发展自己的功底和基础；需要掌握方法，让人们更快地获取知识，扩大知识面，具备灵活应对的能力。只有两者有机结合，才能促进学生的创新，进而促进中华民族的创新”[5]。馆员通过提高自我教育力来提升服务技能和文化素养，才能为读者提供高质量的服务，才能培养读者的信息素养。

3.3.2 完善人性管理，提高核心竞争能力

在图书馆各项工作中，以尊重独立人格和个人尊严为前提，激发主人翁责任感、主观能动性和创造精神，使被管理者产生健康的情绪、奋发的热情和自



觉的行动。要关注图书馆员工的个人发展，使其能主动将个人发展与图书馆的发展结合起来。营造一个有信任感、能施展才能的良好环境，创建一个诚挚相待、和睦相处、团结创新的和谐团队，就能留住人才，也才能吸引更多的优秀人才。对于任何工作目标的实现，靠的都是一个团队的共同努力，图书馆的生存和发展也不例外[6]，和谐的图书馆队伍是图书馆发展的内在动力。由于社会分工愈专门化、学科的分化也越来越精细，从事信息服务人员需要较高的政治素养和专业能力，读者的知识信息需求往往涉及到诸多学科领域，信息来源渠道广、数量大、分布散等特点，无论个人阅历多丰富，都难以有效地面对读者不同层次需求。而团队精神不是个体与生俱来的本性，它需要社会环境尤其是系统教育制度的后天教育和认真培养[7]，因此，建立一个能够有利于孕育团队协作精神的教育环境是能否进行集体精神教育的关键。

4 结语

图书馆提供的服务，开展的活动日益丰富，而且越来越多元化，给师生们教学科研搭建了很好的互动交流平台，为校园文化建设奠定了基础。但当前还必须清醒地认识到存在问题，如缺乏科学管理和创新意识，有些工作开展不深入、效果不到位，导致活动流于形式，师生参加兴趣不浓厚的问题，这将直接影响校园文化的发展。新技术的发展，网络环境的变化，数字图书馆的崛起，信息市场的形成和信息咨询的兴起，使高校图书馆所处的内、外部环境都发生了深刻的变化。因此，资讯时代，要以人为本，从方便读者、引导读者，以读者为中心来改革和建设适合时代要求和读者满意的新型图书馆，促进校园精神文化的建设。

参考文献：

[1] 国家中长期教育改革发展规划纲要 2010 - 2020 年[N]. 中国教育报，2010 - 07 - 30.
[2] 教育部、共青团中央. 关于加强和改进高等学校校园文化建设的意见. [2011 - 01 - 20]. http://www.nioe.edu.cn.
[3][7] 金子元久. 大学教育力[M]. 华东师范大学出版社，2009.
[4] 饶坤英. 以大学文明的标高衡量高校图书馆员的素质[J]. 图书馆工作与研究，2010(12)：72 - 75.
[5] 文辅相. 素质. 方法. 创新[J]. 高等教育研究，1999(1)：11 - 17..
[6] 黄蓉. "以人为本"的图书馆管理模式初探[J]. 福建教育学院学报，2010(1)：114 - 116.

（编校：严真）

（上接第 20 页） 三是选送优秀学员参加各种比赛活动，在获取良好成绩后加以宣传。从而提高学生创作的热情和积极性。四是在本馆的网站上开辟专栏，提供成果展示。给学生提供一个展示自己才能和交流的平台。

5 "快乐读写"公益班，拓展了图书馆的宣传空间

兴化市青少年周末快乐驿站——少儿读书俱乐部和市图书馆教育培训中心联合举办的"快乐读写"公益班，两期结业典礼上，学生家长代表在发言中，高度赞扬培训班老师们的敬业精神和辛勤劳动。我馆向获得"学员之星"的学员颁奖后，并向两期学员赠送图书证，巴拉巴拉童装股份有限公司兴化分公司、爱心圆饼屋向学员赠送了纪念品。在掌声中，学员朗诵了自己的习作，表演了精彩的节目，在《让世界充满爱》的音乐声中，"快乐读写"公益班典礼结束。目前，第三期"快乐读写"、"快乐英语"公益班已开学。两期"快乐读写"公益班的成功举办，吸引了许多学生、家长及企业代表等走进图书馆，了解图书馆，利用图书馆，扩大了图书馆读者队伍，从而拓展了图书馆的宣传空间。

"快乐读写"公益班是面向市区贫困、留守优秀儿童举办的公益培训班，面对着一张张求知若渴的面庞，我们深感责任在肩，不敢有丝毫的懈怠。在我们与家长的共同努力下，充分利用图书馆丰富的馆藏资源，让孩子们品读名著经典，开展丰富多彩的特色活动，培养了孩子们的兴趣，点燃了孩子们的激情，诱发了孩子们灵感，挖掘了孩子们的潜能，从而提高孩子们的综合能力，让孩子们从中感受到收获的快乐，收获的成功。兴化市图书馆少儿读书俱乐部"快乐读写"公益培训班，从阅读走向悦读。

参考文献：

[1] 马建平. 从"巴蜀讲坛"读者信息反馈问卷调查统计分析新看图书馆举亦公益讲座的社会效益[J]. 四川图书馆学报，2011(6)：50 - 52.
[2] 张成荣. 公共图书馆公益性与社会化服务[J]. 理论观察，2012(2)：129 - 130.
[3] 邓卿. 公共图书馆举办公益培训的实践与思考[J]. 图书馆论坛，2010(1)：163 - 166，171.
[4] 刘娜. 图书馆公益讲座的社会教育功能探析[J]. 黑河学刊，2012(8)：172 - 173.
[5] 吕秀萍. 在免费开放中更好体现公共图书馆以人为本的公益本色[J]. 中国科教创新导刊，2012(26)：247 -- 248.

（编校：严真）

高校图书馆阅读推广工作的新模式*

——青番茄网上图书馆的影响与启示

李杏丽,孙会清,刘惠欣

(河北联合大学图书馆,河北 唐山 063009)

关键词:高校图书馆;阅读推;广 青番茄

摘 要:随着现代信息技术的冲击,阅读方式的改变,高校图书馆阅读推广工作开始面临一系列新的问题,引起研究者的深思。而青番茄网上图书馆在大学生阅读推广中的服务模式具有新颖性和独特性,高校馆可借鉴其成功做法,构建包括设立阅读推广岗位、开展图书漂流、创建大学生读书履历、塑造高校馆独特阅读气质在内的高校图书馆阅读推广新模式。

中图分类号:G252 **文献识别码**:A **文章编号**:1003-1588(2013)01-0025-03

阅读推广,即推广阅读,是图书馆及社会相关方面为培养读者阅读习惯,激发读者阅读兴趣,提升读者阅读水平,进而促进全民阅读所从事的一切工作的总称。[1] 开展全民阅读已逐渐成为我国的一项基本公共文化政策。高校图书馆是高校文献信息中心,在大学校园推广阅读文化,全面提高大学生的素质,是高校图书馆义不容辞的职责。而高校馆的主要读者——大学生,由于自身学习、就业压力及其他自我发展需求,其阅读时间、阅读质量和阅读能力日益减弱。因此,如何进行阅读推广以培养大学生的阅读能力,提高人文素质需成为高校图书馆深思的问题。

当大部分学者都从图书馆自身出发去研究这一问题时,"青番茄"(全称"深圳市青番茄文化传媒有限公司"),一家从事在线免费图书借阅、号称"中文网络实体图书馆"的网站,短短一年多时间里在全国27个大中城市开通借阅服务,拥有近60万注册用户,一年图书借阅人次超过所有省级图书馆[2]。尤其在大学生阅读推广方面,青番茄图书馆致力于培养学生阅读兴趣,提升青少年文化素养,针对高校大学生推出了青番茄·翼——"每校一馆"新创意。这是专属于每所高校的另一座有大学生自主管理的网上图书馆,它与现实中高校馆的平行,在大学生阅读推广中所开展的系列特色活动,其做法和经验值得很多高校图书馆学习与借鉴。

1 高校图书馆阅读推广工作的现状

近年来,我国高校图书馆相继在大学校园内推出了阅读推广计划,开展了各种形式的读书活动。诸如举办读书节(月)、推荐优秀图书、图书漂流、征文大赛、奖励优秀读者等活动来推动阅读,以提升大学生阅读兴趣和阅读效益,打造校园优秀阅读文化,收到了良好的效果。

但随着阅读推广活动的深入,很多问题也暴露出来。比如阅读推广活动缺乏系统的整体规划,没有明确的目标;宣传以图书馆为中心,很少考虑大学生的阅读需求特点;活动的内容和形式较为单一,不够吸引用户注意力;用户体验偏少,欠缺深层次交流等。这些问题在很大程度上阻碍了高校图书馆阅读推广服务的深入发展,也影响了阅读推广的实际效果。

2 青番茄图书馆大学生阅读推广服务模式

2.1 "漂书码头",让书香在网络大学校园流淌

青番茄推出的"漂书码头"是很多大学生喜欢的一项服务,将自己收藏的书寄出或让青番茄上门收取,以此"漂"出与大家分享,各学校放漂的书籍还将上传到相应的每校一馆中。同时,读者在放漂书籍中附上寄语标签,与他人分享自己的心情和感悟。更为独特的是,漂书活动每期都会有一个主题,如"漂书·毕业季"、"漂书·年终扫书",并为活动配上诗意的语言,这让参与漂书的大学生感觉自己不仅仅是一个漂书者,更拥有了一种参与者的亲切感和责任感。

2.2 "荐客"——为大学生推荐经典好书

青番茄致力于向大学生推荐经典图书,有职场成功人士张瑞敏等推荐的国学系列;经典创业者柳传志、马云等推荐的励志创业系列;学者易中天、沈昌文等推荐的经典文化系列,凡此种种,满足了大学

收稿日期:2012-12-09

作者简介:李杏丽(1979-),河北联合大学图书馆馆员;孙会清(1967-),河北联合大学图书馆副研究馆员;刘惠欣(1981-),河北联合大学图书馆馆员。

* 本文为河北省教育厅项目"知识经济环境中图书情报机构服务范式的转变研究"(编号SZ127006)的研究成果之一。



生各类型经典阅读的需求。也有学子自荐书专栏：《明朝那些事儿》、《万历十五年》、《平凡的世界》等大学生喜读的经典图书都在荐书之列。

2.3　成立大学生读书小组，打造 BOOK 族

青番茄把爱书就像爱生命的读书人群命名为布克（即为 Book 之意）族。这是一个以阅读、分享、环保为兴趣的族群，布克族的人，生活处处尽是书。"旅行时看书，失落时看书，悲愤时看书，不安时看书，平静时看书，睡觉前看书。"同时，青番茄为喜读同类型书籍的读者建立起各种读书小组，如："林夕控"、"三国控"、"韩寒控"、"亦舒控"等，读者能轻而易举地找到同类并一起分享读书体验。

2.4　组成大学生管理团队，管理网上图书馆，提升青年学生的阅读兴趣

青番茄为每一位热爱读书的大学生提供成为图书馆"馆长"的机会。只需网上提交申请，审批通过后便可为自己的大学建立一座新的网上图书馆，并成为"每校一馆"的"翼·馆之长"，组织全校富有创意与责任心的大学生团队管理这座新式图书馆。特色活动有"翼·周分享"，定期举办与读书有关的各类活动，将各自想读、曾读的好书分享给其他师生，一起体验阅读的愉悦；"翼·食粮"，为师生推荐合适的书籍作为"精神食粮"，汲取阅读的卡路里。这些活动已在深圳大学、南京邮电大学、上海海事大学等高校广泛展开，收到了良好的效果。

2.5　设立大学生读书履历卡，为毕业生提供读书履历职业测评

"青番茄"针对全国高校在校大学生推出大学生读书履历卡，记录大学生在校期间的阅读积累情况。这是一个通过阅读多样性来了解并完善自我的平台，该卡能同步记录大学生在校期间的阅读积累情况，有助于大学生了解自身特点和能力，从而有意识地提高阅读质量。应届毕业生用户还可申请获得读书履历职业测评报告，该报告以大学生在校期间阅读书籍类型及数量分布为基础，具有真实性和独特性，可弥补投职简历的空洞，让用人单位对大学生对于岗位适合度有更形象的了解，为大学生顺利就业增添了筹码。

3　青番茄阅读推广模式对高校图书馆的启示

3.1　成立阅读推广委员会，设立专职阅读推广岗位

为了更好地为大学生提供阅读指导与服务，高校图书馆应专门设立阅读推广岗位，对阅读推广工作进行全面、系统地规划。高校馆应与学校各院系合作成立阅读推广委员会，统筹安排阅读指导、推广与服务活动，对大学生这一特定读者群体的阅读状况、阅读特征及阅读需求进行深入的剖析，研究大学生心理特点，制定适合大学生兴趣的推广方案。

3.2　开展系列阅读推广活动

3.2.1　开展图书漂流活动，实现阅读的共享

如青番茄图书馆"漂书码头"一样，很多高校馆都开展了图书漂流活动，这种好书共享方式，让"知识因传播而美丽"。但高校馆的图书漂流形式较为单一，大部分依托图书馆的资源设立漂流书架，读者取得漂流图书后，如是自己所需类型，鉴于某些原因很少再往下一位读者传递。并且，一般高校馆的图书漂流活动都没有长期坚持，只在读书节（日）或图书馆某些重大活动期间举行，漂流效果不甚明显。为此，高校馆的图书漂流可借鉴青番茄的一些成功做法。首先，发挥全校力量，把漂书范围扩大到全校师生当中；其次，充分发挥想象力，让图书的漂流过程变得更加丰富多彩。如青番茄一样，可为每期漂书活动选一个新颖的主题，制定漂流规则，并鼓励大学生在书籍上留下自己的联系方式或撰写阅读笔记，使参与了该书漂流的学生可相互沟通，交流体会。同时，建立图书漂流的长期机制，设立专门的管理人员及漂流场地，让书籍不断传递下去，如此在校园中播撒书香，传播文化，必定会创造浓厚的校园阅读文化氛围。

3.2.2　为大学生创建读书履历，提升阅读水平与能力

青番茄图书馆推出的读书履历卡及读书职业测评报告是针对在校大学生阅读推广的一项很好的服务范式，为大学生提供了一个通过阅读多样性来了解并完善自我的平台。这给高校图书馆阅读推广工作带来很大的启发，即在大学校园，青年学生阅读能力的培养纳入到其基本素质教育中。高校图书馆应从统计大学生借阅情况入手，分析其阅读兴趣、阅读类型，在条件允许的情况下为每位大学生建立读书履历，定期对其阅读能力和水平进行科学分析，到毕业时这份读书履历将从客观上反映出每一位学生在校时阅读的多少及阅读能力的高低。而这既不会增加学生课业负担，又在一定程度上引起学生对阅读的关注。韩国国立江原大学推行了读书认证制度，要求学生必须从英语、计算机和读书三个认证中三选其二，方准毕业，从一定程度上提高了学生的阅读积极性。[4]我国实施读书认证，为大学生建立读书履历的的高校还很少，高校馆及相关职能部门应从实际出发，积极探索建立大学生读书履历的必要性及可行性，以提升大学生的阅读能力，为其就业和继续深造提供参考。

3.2.3　指导或组织成立大学生阅读协会，推动阅读的交流与分享

青番茄图书馆推出的"青番茄·翼"主题，在大学生中引起了广泛的反响。它实现了大学生亲自组织管理图书馆各项活动的机会，激发了大学生热爱图书、分享阅读的兴趣。基于此，高校图书馆可在充分调研本校学生阅读现状的基础上，结合图书馆自身实际，与学校各级院系及大学生社团合作，指导并协助大学生创建阅读协会组织，以促进经典图书的的传播、交流和学习，丰富校园文化。　（下转第 31 页）

市府统购图书中存在的“问题”与“对策”

孙海艳
（盘锦职业技术学院图书馆，辽宁 盘锦 124010）

关键词：高校图书馆；市府统购；图书

摘　要：文章根据自身在图书馆采编部工作多年的实际经验，结合本馆图书统购的实际工作情况，较为详细地分析了盘锦职业技术学院图书馆在实施市府图书统一采购中的优势及存在的诸多问题，并围绕着这些问题提出解决对策。

中图分类号：G250　　**文献标识码**：A　　**文章编号**：1003－1588(2013)01－0027－02

随着我市首次对我院实施图书采购政策，为我院图书馆带来文献载体的多样化、购书渠道的多样化、图书市场的多元化新格局。图书的采购工作也将由传统的订购、现场采购等简单模式转化为多样的订购模式，为确保我馆藏书结构的合理化，我馆也在积极与市府统购办的同志一道探索一条适合新形势下我馆纸质图书采购模式。作为一名在馆多年从事采编工作的馆员，笔者觉得有必要结合自己的多年工作实践，就市府对我院图书馆采取图书统购中存在的“问题”与“优势”谈一下自己的见解。

1　存在问题

1.1　图书查重方面

增加了图书查重工作量。统购后使图书查重工作变得更加繁琐，增加了格外工作量，使图书查重工作往往事倍而功半。

1.2　图书使用方面

1.2.1　图书采购与图书需求相脱节

高校图书馆主要是为高校教学和科研服务的。因此，对于高校图书馆的图书采购，在种类上遵循专、新、精、广的原则；在数量上遵循复本适量原则，我馆规定的人均 2～3 册。而实施市府统购后，因其工作人员对我院师资、专业课程设置情况不了解，对图书馆已有的文献资源熟悉度不够，极大地制约了我院图书馆在图书采购中对上述两个原则的实施，因此，所订购的书籍也多与学院的教学需求相脱节，影响了到馆图书的利用率。

1.2.2　“死书”及“滞后”、“浪费”现象严重

我们学院是一所统招高等职业技术学院，要想让采购办的同志们在最短时间内搞清馆藏结构、学校专业设置、科研水平，显然是不现实的。再加上采购办人员少、信息面窄，导致图书订购信息严重滞后。有的图书还未上架，内容已失去了对读者的吸引力，由新书变成了“死书”，造成了文献资源的浪费。

1.2.3　“错架”和“乱架”藏匿现象时有发生，从而增加图书流通部门老师的工作量

一些很热门的图书如果数量过少，有一些读者续借，直到自己及其他好朋友都看完为止。这严重影响了图书的流通质量，有的读者借不到后，就对借阅老师有看法，造成“错架”和“乱架”现象，从而增加教师的工作量。

1.3　进书时间太集中，缺少灵活性，影响了编目工作质量

统购后进书时间集中，打乱了编目人员正常工作程序，造成了编目员的工作量分配不均，影响了编目工作质量，形成了图书闲紧比例严重失调的工作氛围，影响了馆藏图书加工质量。

我馆在 2009 年～2010 年市府统购通知下达后，9 个月的时间颗粒未收，这样就造成了我馆近一年时间里编目人员处于闲置状态。而 2010 至 2012 年投入了近 200 万的进书款，购进了近 5 万册图书，而这些书必须在半个学期的时间内完成编目工作，全部上架流通，无形中给编目工作人员提出了严峻的身体耐力和工作能力的考验。

编目工作标准化对图书馆来说是很重要的，没有标准化就没有专业化。随着现代科学技术的发展，文献载体类型、语种越来越多，文献内外的特征表述也越来越难，编目著录工作越来越复杂。在这种情况下，编目工作人员会感觉到工作压力增大，长此以往会使编目工作偏离正确的轨道而进入一个恶性循环，影响了图书编目工作的质量。

2　存在的优势

2.1　统购图书有利于形成馆藏文献资源的科学性

2.1.1　统购的科学性

统购便于我们更好地突出纸质图书采购中的集中性，主要表现为到书时间集中，增强了图书采购的统一性、种类上的多样性及学术适应性、互补性原则，便于图书采购中的规范化管理。

2.1.2　学术适应性

所谓学术适应性原则就是图书资料的统购要依据学校的教学、科研需要，要根据教学科研的不断变化而及时调整。近两年来，根据专业教学计划课程设置，原有藏书量的种类、数目、各相关专业的学生都在增加，统购图书也必须做出相应的调整。

2.1.3　资金的审批渠道已垂直，杜绝了“散采”、“盲

收稿日期：2012－12－14
作者简介：孙海艳（1974－），盘锦职业技术学院图书馆馆员。



采”现象

市府统购后，集中性增强，大大改变了统购前“散采”和“盲采”现象。以前学校由于资金原因经常是图书下拨的时间不固定、不及时，造成随时缺采、散采现象。而实施市府统购后，购书量大，时间固定，资金下拨垂直。统购办的同志了解学院的学科专业、课程设置、图书馆的馆藏结构和重点，对图书有针对性地下拨采购任务。

2.2 合理合法地实现高校图书馆供应商选择模式

2004 年，国家对图书采购的一些政策先后出台，再加上日益成熟的图书发行市场为高校图书馆进行招标采购选择提供了条件。市府统购数量大，便于我们选择那些信誉良好，综合实力强大的图书销售公司，他们可提供中文图书的 CNMARC 标准格式的采访数据和编目数据，便于图书馆采编室工作人员套录后进行网络查重，生成采访数据库的电子订单，建立馆藏数据库，降低图书采编人员在图书查重方面的劳动强度，而且可以杜绝盗版图书，确保了图书的质量。

2.3 垂直进货渠道，实现了购书经费的专款专用

未实施统购前，由于进货量少，往往所购的图书不能在第一时间到位。有的新开设的专业已到了开学时间，而教参书还未到教师手中，直接影响到学校的正常教学。统购后，购书款由市府统一办理，不再受学校控制，这样就基本上避免了学校不够重视，资金迟迟不到位的尴尬局面。

2.4 便于在价格上获得最大的优惠

图书市场的繁荣和购书渠道的多样化迫使我们不得不从宏观上不断调整和分配购书经费，更好地发挥图书馆经费的效用。为了通过国家(省)的评估，高校图书馆已成图书馆图书采购的大户，也就成为众多书商争夺的“大蛋糕”。采购中心用最多的优惠折扣点组成的诱人正版低价图书套餐来吸引采购者的“眼球”，如此一来，我们无疑也成了最大的赢家。

3 决策

3.1 结合我馆的实际情况，制定“藏为所用”的进书原则

我院图书经费来源较为单一，学费几乎是唯一的来源，因而购书经费特别紧张。因此，图书采购必须确立科学采购原则，合理使用经费，在教学需求得到满足的同时，保障师生相应的科研需求。现阶段我院参评职称的教师在逐年递增，进馆学习的读者都有较强的目的性，更注重图书的实用性、适用性。对能开阔学生视野，提高学生素质修养的非专业图书要根据学校开设的专业酌情购买，特别是使用价值高的教学用书、教辅图书要通过多种渠道尽量一次性采购齐全，只有这样才符合我院办学特色，才能更好体现馆藏的图书价值。

3.2 统购中牢记“前瞻性”原则

我院是一个综合性的职业技术学院，是高校教育改革的产物，因此，每年专业课程设置和办学方向都要根据市场需求和就业需要的特点进行调整。因此，适合我馆的图书采购制度一定要有前瞻性。依据学院发展规划，通过反复的讨论证明，适当地调整自己的采购计划，制定未开设专业或即将开设专业的购书方案；经过认真探讨，注意相关图书文献的采购，避免专业开设时没有相应的图书资料做保障。采购量大，学生素质参差不齐，图书需求层次也各不相同，图书采购压力倍增。因此图书的采购要有灵活性，以此来确保图书采购计划的可操作性，真正提高图书的采购效率。

3.3 把握“灵活性”原则

随着我院的不断发展壮大，到校教师及学生数量逐年递增，有高起点的三年大专生，同时也有五年制的中学起点的学生，这样就形成了一个素质参差不齐的学生读者群体，产生了在图书阅读上的不同层次需求。因此，图书的采购要有灵活性。

3.4 加大对电子图书的订购力度

将纸质图书与电子图书优势互补，加大对音像资料的购买和收藏，在电子出版业快速发展的形势下，必须重视电子图书的采购和利用。购入电子书籍不仅廉价，而且获得方式方便快捷！随着电子阅览室的普及，电子书的利用必将流行起来。因而我们有必要投入一定的力量搜集这些资源，电子书不仅大大地节省购书经费，还是纸质图书的最好补充。目前，我馆 2004 年至今已引进电子图书 6 万种，而在迎接评估时也算总的藏书量。电子图书还有间接性、可复制性等特点，是现代化图书馆一个不可缺少的资源，既省钱又省力。我们要借市府统购这一东风，加大对电子图书的投资力度，在制定图书采购计划的同时，以纸质为主，电子为辅，两者相互补充，相互依存，让读者各取所需。在制定图书采购计划中，我们将各系部资料室的文献纳入全校文献资源保障中来，由市府办统一安排采购经费，杜绝重采和低效投资。我馆从 2004 年开始采购电子图书，现在已购买了近 6 万多种，极大地丰富了我馆藏书资源，提升了图书档次。

随着市府统购工作的开展，随着《中华人民共和国政府采购法》在我市的进一步深入推进和完善，我馆图书采购工作一定会迎来一个更加灿烂的明天。

参考文献：

[1] 李韵. 中文图书采购招标、评标中应注意的几个问题[J]. 图书馆建设,2007(5).
[2] 柯霞芳. 再谈图书采购查重[J]. 图书馆建设,2006(3).
[3] 张昕宇. 高校图书馆图书采购的现实环境及对策研究[J]. 河南图书馆学刊,2008(1).
[4] 司徒凯. 新形势下图书馆提高图书采购工作质量的思维和方法[J]. 新世纪图书馆,2007(6).
[5] 范艳芬. 高校图书馆印刷型外文期刊招标采购问题与对策研究[J]. 图书馆工作与研究,2011(3).
[6] 赵秀颖等. 近年来高校图书馆图书采访工作研究的进展[J]. 河北科技图苑,2010(4).

（编校：崔萌）

图书馆有偿服务问题摭谈

杨　萍
（郑州市艺术创作研究院资料室，河南 郑州　450052）

关键词：图书馆；有偿服务，收费

摘　要：文章简要介绍了图书馆有偿服务的由来与争论，分析了有偿服务的合理性，就图书馆有偿服务的导向、范围、政策、监督等问题进行了思考。

中图分类号：G250　　**文献标识码**：A　　**文章编号**：1003－1588(2013)01－0029－03

"有偿服务"是国际图书馆界长期争论，而又悬而未决的问题。由于该问题不仅涉及到图书馆的性质、宗旨和服务职能，而且关系着图书馆的社会地位与生存发展，因此对该问题的研究和实践无论是过去、现在，以致将来都有着十分重要的意义。我国图书馆界对有偿服务的关注源于 20 世纪 80 年代的社会主义市场经济体制改革，其间几经曲折，甚至引发若干受到社会广泛关注的图书馆"收费危机事件"[1]，国家有关部门亦曾专门出台政策予以调整，但是从整体情况分析，我国图书馆有偿服务的开展并不规范。考察国内外图书馆事业史可以发现，"有偿性"是图书馆服务的重要演进特点。基于这种背景，图书馆明智的选择不是完全否定有偿服务，而是科学把握有偿服务的"度"，使之不偏离正确的方向，并为公益性服务的开展提供支持与帮助。

1　图书馆有偿服务的历史脉络

1.1　图书馆有偿服务的争论

图书馆免费服务原则起源于美国。这一原则的理论基础是：现代民主政体的存在，必须以民众的存在为前提。图书馆就是民主政体应该承担的社会责任，必须基于无偿、免费的原则实施。1852 年，美国波士顿公立图书馆理事会提出了著名的《美国公立图书馆原则》（即《1852 年报告》）。报告对图书馆免费服务作了最早的理论阐述。19 世纪下半叶之后，欧美国家图书馆逐渐形成了公共性、公开性、无偿性的稳定特征[2]106。挪威、英国等国家还将免费服务原则写进了法律法规之中。然而，到了 20 世纪中后期，图书馆部分有偿服务的观念开始抬头，有偿服务的诸种理由被提了出来，并且影响了政策导向。1964 年，英国政府在相关法案中允许图书馆在特殊服务情况下收费。1988 年，英国政府颁布《公共图书馆服务的财政筹集》，加快了图书馆有偿服务的步伐[3]。在我国，较早出现的公共图书馆，如 1902 年的古越藏书楼、1904 年后湖南、湖北创办的省级公共图书馆等都秉持了免费服务的理念，且为后来的图书馆遵循。改革开放后，我国图书馆对有偿服务进行了大范围的探索，在 90 年代中期掀起了社会性的大讨论，其余波迄今尚未平息。学术研究和实践探索总的倾向不是对有偿服务的否定，而是如何把握有偿服务的范围，并使收费行为规范化。

1.2　图书馆有偿服务的实践

事实上，并非所有国家的图书馆都施行免费服务原则。比如在荷兰，几乎所有的图书馆都向读者收费。荷兰法律规定，超过 16 岁的公民使用图书馆就需付钱，并且按照读者年龄的大少适用梯级收费模式。荷兰鹿特丹市图书馆每年可以从读者收取大约 20 万荷兰盾，相当于政府每年的给图书馆的拨款。在英国，1997 年，英家国家图书馆文献提供中心（DSC）就把有偿服务覆盖到了所有服务项目。据报道，英国国家图书馆创收额以每年 20%－25% 的速度增长[4]。在美国，图书馆收费已经成为一个普遍现象，完全不收费的图书馆是不存在的。比如，夏威夷州公立图书馆系统（HSPLS）由 50 个公共图书馆组成，所有图书馆按照统一规定，对影像资料借阅、图书馆书袋、传真与复印、馆际借阅服务、图书馆邮寄和委托研究等项目收费[5]。我国图书馆有偿服务尽管起步相对较晚，但是发展迅速，许多图书馆的收费行为受到地方性法规的约束，收费项目广泛，比如文献下载、扫描、拍照、检索、打印、刻录；古籍阅览；课题咨询；书刊超期、丢失、破损赔偿；视听资料外借；借书证押金等。

2　图书馆有偿服务的合理性

2.1　弥补图书馆服务成本

图书馆服务需要支出大量的经济成本。虽然，这些成本理应由图书馆的主办者，即政府承担，但是当政府无力全部支付这些成本时，图书馆以"弥补成本为限度"的收费行为就具有了合理性。比如，按照 1992 年欧盟《出租权指令》的规定，只要图书馆在出

收稿日期：2012－11－08
作者简介：杨萍（1970－），郑州市艺术创作研究院资料室，馆员。



借、出租图书中没有"营利"行为,即被允许。在我国,按照 2006 年 7 月实施的《信息网络传播权保护条例》第七条的规定,图书馆不能获得直接或间接的经济利益,"经济利益"显然指的就是"营利",而非"成本"。在"殷志强诉金陵图书馆侵犯著作权纠纷案"中,法院认为,图书馆有偿服务未必不可,收取标准是否合理,应当由国家物价管理部门监督检查[6]。另外,依据 2008 年实施的《政府信息公开条例》第二十七条的规定,图书馆可以向读者收取检索、复印、邮寄等的成本费。

2.2 缓解财政拨款的压力

缓解政府财政压力从来都被认为是支持图书馆有偿服务的主要依据。1978 年美国加利弗尼福利亚州通过第 13 号提案,大幅度削减作为图书馆经费主要来源的固定资产税时,有偿服务问题就被提了出来。据统计,美国政府虽然对图书馆的投入逐年增加,但是仍然不能满足需要[7]。在英国,20 世纪 80 代初还在批判图书馆有偿服务论,而到了 80 年代中期,其文化部长就在一次讲话中指出,公共经费只占国民经济的很小一部分,无力保证图书馆所有业务的开展[3]。我国政府对图书馆事业高度重视,但是对图书馆的经济投入与图书馆的实际需要仍然存在明显的"剪刀差",图书馆的发展往往为经济条件所困。

2.3 提供差异化信息服务

图书馆产生于社会公共需求,具有公共物品属性,表现出强大的正外部效应,这是免费服务的经济基础。但是,并非所有读者都需要普遍的大众化服务,个性化的服务需求是图书馆经常要面对的问题。如果图书馆对所有读者都提供只是少读者才需求的个性化服务,不仅浪费了公共资源,而由全社会为个别读者"埋单",也有失公允。美国经济学家弗雷德指出,应制定出由社会合理负担免费提供给社会成员的最小服务量,超出部分由个人付费[1]。有学者把图书馆读者需求分成"数量需要"与"质量需要"两种类型,并划分成高等级、中等级、低等级需求三种。图书馆对中、高等级的服务需求可以按照"谁利用,谁付费,多利用,多付费"的原则收费。

2.4 发挥知识产权的价值

图书馆是知识创造者,是一个使信息增值的角色。按照版权法原理,图书馆可以对其智力劳动成果,包括版权、专利、商标等开展有偿服务。而且,这种基于自身创造性劳动的有偿服务是可以营利的。比如,早在 10 年前,大连图书馆的剪报《房地产信息》年创收就达 16 万元,深圳图书馆的剪报服务年收入达 40 万元以上[8]。2007 年,上海图书馆的剪报服务《马玲薯媒体监测》,借助媒体测评系统的开发与应用,每篇剪报的收费已达 300 元[9]。得益于数字技术,图书馆使信息增值的能力明显提升,许多高附加值的信息产品被研发出来,比如计算机软件、数据库、多媒体课件等。对这些成果,图书馆要及时明确权利归属,开展价值评估,采取措施保证其价值转化。

3 图书馆有偿服务相关问题的思考

3.1 要树立正确的服务导向

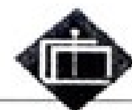
"公益性"是图书馆的立身之本,公益性服务是图书馆服务的主体部分。图书馆经费应以国家投资为主,而不是靠有偿服务收取。早在 1850 年,《英国图书馆法》就首次明确规定了由地方税收中抽取一定比例作为公共图书馆的经费。联合国教科文组织亦曾发表声明,指出只有立法才能授权中央和地方政府提供图书馆服务,并保证足够的资金及有效的管理[10]。1996 年,中共中央在《关于加强社会主义精神文明建设若干重要问题的决议》中指出:对政府兴办的图书馆……等公益性事业单位,应给予经费保证。"公益性不等于无偿性,公益性并不主张图书馆服务的全面无偿,而有偿性也并非主张图书馆服务的全面收费。图书馆服务应以无偿服务为主,有偿服务为辅,无偿服务与有偿服务相互补充,共同发展。

3.2 合理界定有偿服务范围

对图书馆有偿服务争议最大的问题就是收费的范围,即哪些服务项目收费合理,哪些项目收费不合理。日本图书馆界认为,下列项目收费不违反免费服务原则:催还图书收取"滞纳金";图书损坏、丢失后的补偿;资料复印成本;馆际互借中的图书邮寄费;与利用图书资料无关的图书馆会议室、活动场所的利用等[2]110。按照澳大利亚新南威尔士州的立法,图书馆有偿服务的范围包括:利用多个数据库检索资料;对信息资源进行深度分析;对收集到的信息提供整理、归纳,以及重新组合服务;用邮递、传真等方式提供信息[11]。自从 1996 年《上海市公共图书馆管理办法》在我国首次对图书馆有偿服务范围界定后,许多地方性法规予以效仿。但是,从目前情况看,有偿服务的范围需要得到适时调整。确定图书馆有偿服务范围的核心问题是判断某项服务是否具有增值因素,包括附加技术因素产生的增值与成本消耗产生的增值两个方面。

3.3 依法规制有偿服务行为

图书馆有偿服务收费不能擅自而为,必须有法律依据。比如,《内蒙古自治区公共图书馆管理条例》第十九条规定,公共图书馆可以逐步开展业务延伸有偿服务,享受国家有关文化经济政策。不仅如此,相关政策应该具体地规定收费的范围。比如,《上海市公共图书馆管理办法》第三十二条规定,为读者收集专题信息,编写参考资料,提供音像服务、电子出版物借阅服务或者代查、代译等,可以收费。重庆市物价局在《关于规范我市高等学校服务性收费和代收费管理有关问题的通知》第二条规定,图书馆为学生正常完成课业提供本馆资料检索、查询等,不得收费。除了收费要有依据外,图书馆开展有偿服务还要按照国家发展计划委员会等四部门联合发



布的《收费许可证管理办法》的要求按法定程序取得收费资格。

3.4 加强对有偿服务的监督

目前,我国图书馆有偿服务收费存在各自为政,各行其事的混乱现象,其中既有图书馆的主观原因,也有立法和政策缺陷问题,还有监督管理不利的因素。比如,有的地方性图书馆收费政策规定:图书馆按照低于市场价格的原则收费,自行制定收费标准。那么,图书馆自己确定的收费标准是否低于市场价格,由谁来核算监督呢?甚至有的地方性图书馆收费政策本身规定的收费标准就明显高于市场标准(比如,计算机检索上机费为10元/小时)。依据《价格法》的规定,图书馆有偿服务收费必须按照公益性服务价格标准收费,而收费标准应通过召开听证会等民主方式广泛征求消费者和有关方面的意见确定,同时要向社会公示,并接受广泛监督。

参考文献:

[1] 余望枝.图书馆收费现象与图书馆公益性的辩证分析[J].四川图书馆学报,2008(5):11-13.

[2] 李国新.日本图书馆法律体系研究[M].北京:北京图书馆出版社,2006.

[3] 谢新洲.西欧图书馆有偿服务的起因与发展[J].图书馆,1992(4):41-47.

[4] 易红.图书馆收费服务探索[J].高校图书情报论坛,2006(2):18-21.

[5] 杜志刚,李军.美国公共图书馆收费状况的远程考察[J].新世纪图书馆,2004(5):75-77.

[6] 殷志强诉金陵图书馆侵犯著作权纠纷案[EB/OL][2012-09-22].http://www.fsou.com/html/text/fnl/1174744/117474447.html.

[7] 杨竞.图书馆服务的价格研究[J].中国物价,2007(11):26-29.

[8] 邵晓舟.论剪报在网络环境下的可持续发展[J].大学图书情报学刊,2003(3):58-60.

[9] 陈者.网络环境下图书馆剪报服务的探索与实践[J].图书馆论坛,2007(5):128-130.

[10] 周小平.中外图书馆经费来源比较[J].中国图书馆学报,1996(2):3-7.

[11] 袁俊华.关于图书馆有偿服务项目的调研与分析[J].图书馆杂志,2006(3):37-39.

(编校:严真)

(上接第26页) 大学生阅读协会可在图书馆或校园内组织活动,由图书馆派专人指导,为兴趣相同的读者成立各类读书小组,举办书友会、主题阅读沙龙等随时分享阅读的个中滋味,可在极大程度上激发大学生的阅读热情。

3.3 充分利用互联网等现代技术,促进阅读推广的广泛性与及时性

青番茄图书馆之所以吸引众多读者的关注,其重要原因之一是它能打破地域限制,利用互联网平台实现广泛的读者覆盖。在现代科技手段快速发展的今天,高校图书馆也应借助互联网、手机等现代通讯技术进行阅读推广创新,冲破一校一馆的地域束缚,通过网上阅读、移动阅读就可利用图书馆的信息资源,激发读者利用图书馆的热情。同时,在图书馆主页设立微博、QQ等为大学生提供相互交流、沟通阅读体会的平台,促进高校图书馆逐步进入多元阅读时代,引领和培养读者的阅读趣味,构建书香校园。

3.4 塑造高校图书馆独特气质,营造良好阅读氛围

打开青番茄网站,一座独特的“气质清新”的图书馆立即呈现眼前。青绿色的青番茄标志,“尽享书式生活”的标语,搭配同样清新的棕绿色调,仿佛喧嚣世界中一个宁静的港湾。青番茄强调阅读是一种生活方式,是一件时髦、快乐、轻松、环保的事情,书托邦、“布克族”、绿色“精神食粮”棉布袋包装等服务细节让读者感觉青番茄不仅是一个图书馆,更是一个可以寻找到相同气质、相同爱好伙伴的平台,自然吸引越来越多读者的关注。而高校图书馆近年来由于各种原因面临图书借阅量减少、读者流失严重等问题,重新塑造图书馆气质,吸引读者重回图书馆已成当务之急。因此,高校图书馆应致力于创造优美、安静的阅读环境,舒适方便的学习空间,提供全面覆盖的网络以及热情细心的图书馆员,塑造每一个高校馆独特气质,必将吸引更多的大学生来馆阅读与学习,提升大学生的阅读兴趣和水平。

参考文献:

[1] 万行明.阅读推广——助推图书馆腾飞的另一支翅膀[J].当代图书馆,2011(1):7-11.

[2] 吴畅.“青番茄”模式对公共图书馆的影响与启示[J].图书馆杂志,2012(9):67-71.

[3] 程文艳,张军亮,郑洪兰,周红梅.国外高校图书馆推广阅读文化的实例及启示[J],图书馆建设,2012(5):47-50,54.

[4] 青番茄:全球最大的中文网上实体图书馆[EB/OL].http://www.qingfanqie.com.[2012-11-20].

[5] 郑伟青.高校图书馆阅读推广实践现状调查与分析——以“211工程”高校图书馆为例[J].图书馆工作与研究,2012(8):108-112.

[6] 孙会清.高校图书馆开展“图书漂流”活动的意义和途径[J].图书馆学研究,2007(10):66-68.

[7] 苏海燕.大学图书馆阅读推广模式研究[J].山东图书馆学刊,2012(2):52-55.

(编校:严真)



关于图书馆服务补救快捷性问题的思考

张　梦
（广州涉外经济职业技术学院图书馆，广东　广州　510540）

关键词：图书馆；服务补救；补救时机；快捷性

摘　要：文章分析了图书馆服务失误的原因，阐述了提高服务补救快捷性的意义，从建立预警机制、向一线员工授权、开展服务补救培训、实施内部服务补救等方面了提出了相关措施。

中图分类号：G250　　**文献标识码**：　　**文章编号**：1003 - 1588(2013)01 - 0032 - 03

服务是图书馆存在的理由与永恒的话题，服务质量是图书馆的生命线和中心工作，高水平、高质量的服务是图书馆追求的目标。然而，由于图书馆服务受制条件的复杂性、多样性、非确定性，“零失误”、“零缺陷”的图书馆服务在客观上是不存在的。这样，“服务补救理论”（Service recovery）在图书馆就有了应用的空间与必然性。Tax&Brown 等人的研究表明，组织在服务补救上的投入会提供 30% ~ 50% 的持续回报[1]。在影响服务补救效果的诸因素中，“补救时机”是个重要的变量，虽然并非所有的服务补救都以反应的“及时性”为佳，但是在绝大多数情况下，“快捷性”作为服务补救的一项基本原则得到了广泛认同。图书馆实践表明，反映迟滞、行动徐缓的服务补救将错失良机，会给图书馆声誉，以及管理等方面造成更大的负面影响[2]。所以，快速反应，及时补救应该成为图书馆整体管理素质和服务能力不可或缺的组成部分受到重视。

1　图书馆服务失误的原因分析

在图书馆这种以服务为宗旨的行业，服务质量和读者满意度对其管理水平、服务绩效和竞争力的判断起着决定性的作用。相对于有形商品质量的可定量表达性、易控制性，服务具有无形性、不可储存性、异变性，影响其质量的因素较多，质量标准的制订和评价偏重于定性，可控性较差，图书馆、馆员、读者，或者其他随机的因素（政策、法律、经济、突发事件等）的干扰都可能使服务水平、质量发生波动，导致服务失误。服务失误发生后，准确、全面地分析和判断其症结，是把握合适的补救时机，采取正确的服务补救措施的前提条件。

图书馆服务系统本身的缺陷或故障是导致服务不能正常获得、服务延时、服务质量打折扣等服务失误的常见原因。包括：计算机系统不能正常运行；检索终端少，检索路径不够完善；阅览室空间小、座位不够，光线较暗；饮水、卫生设施不完备等。还包括一些图书馆管理方面的原因。比如：书刊乱架严重，归还回来的图书不能及时归位；开放时间不足，或擅自缩短开馆时间；服务手续繁琐；路标指示错误或缺失；乱收费、乱罚款；声音嘈杂，环境卫生条件差；因放假、搬迁、内务整理等原因而闭馆，或者推迟开馆未事先告知读者等。

从实践和对读者的调查可知，在图书馆的种种服务失误中，馆员因素导致的服务失误后果最为严重[3]。图书馆员对职业理念的认识、工作态度、业务能力，以及性格、行为特征与处理问题的方式，都会成为服务失误直接或间接发生的因素。比如，图书馆员对本馆收藏的图书特色、结构、布局不熟悉，不能及时、全面、准确地回答读者提出的问题，甚至回答错误；对于工作中的差错，互相推诿、扯皮、敷衍塞责；对读者不热情，态度冷漠，语言、手势、表情生硬；同读者发生争议时，不主动承认错误，或者得理不饶人，说话刻薄等。

读者本身的原因同样可以造成服务失误。比如，读者对图书馆服务的期望值过高，不符合特定图书馆的实际情况，图书馆服务如果达不到其要求，就会产生抱怨情绪和投诉等行动；读者利用图书馆的知识不足，能力相对较低，不能有效地利用图书馆设施实现自助式服务；个别读者公共意识淡漠，大声喧哗、随地吐痰，或者抽烟，穿拖鞋、背心入馆，乱仍垃圾，又不服从管理；借书证、所借图书丢失，又不及时挂失补办，或者赔偿；把馆外因素造成的负面情绪带入图书馆等。

一些随机性因素也可导致服务失误的发生。比如，突然停电，而图书馆应急照明、引导等应对措施

收稿日期：2012 - 12 - 01
作者简介：张梦（1984 - ），广州涉外经济职业技术学院图书馆。



不足，造成大量读者在短时间内离开图书馆时相互拥挤，以至产生冲突。狂风、暴雨，以及地震等自然因素也可以造成特定情形下的服务失误。

2 图书馆快捷性服务补救的价值

服务补救的实质是通过采取针对性的措施，来弥补和修正服务过程中出现的服务质量失误，使顾客重新得到所期待的服务，逐步恢复满意度。广义的服务补救是指对服务补救需求的事先、事中、事后控制，体现为一系列的综合性对策。狭义的服务补救仅仅是指对补救时机的把握和选择，突出的是对服务失误的敏感性与行动能力。之所以把“补救时机”当成狭义服务补救的核心内容，是由于“补救时机”在顾客满意度的恢复与信心重建中有着不可替代的重要作用。Smitnetal 在研究服务补救机时和顾客满意度的关系时，将服务补救响应速度划分成即时（immediute）与延时（delayed）两种，前者是指服务失误发生后立即予以补救，后者指服务失误发生后一段时间内进行补救。另有学者以补救时机为标准，把服务补救分成被动补救、主动补救、超前补救等类型[4]。

研究表明，在绝大多数情况下，以即时和快捷反应为特征的主动性服务补救的效果最好，能有效地提升顾客的满意度，保证顾客的“回头率”。美国服务营销专家 Hocutt and Mary Ann 的研究发现，顾客对于服务补救的感知主要体现在赔偿措施、及时性和组织态度三个方面[5]。毫无疑问，“及时性”是使“赔偿措施”迅速得到落实，并向顾客表明组织对服务失误态度的关键因素。Karl Albrecht 等学者的研究认为，如果顾客的问题得到解决，54% ~70% 的顾客会再次选择该组织的服务或产品，如果顾客的投诉能迅速得到解决，则重新选择该组织的顾客数字会上升到 95%。可见，“速度”是衡量服务补救效果的重要指标，理想的状态是实时恢复（real - time recovery）[6]。快捷服务补救的另一个目的是消除服务失误负向传播的不良影响，防止失误事态的蔓延。研究发现，70% ~90% 的顾客在服务失误发生后，不是直接向组织抱怨，而是向朋友、亲戚及同事传播自己的感受[7]。另一项研究认为，当服务失误发生后，不满意的顾客将向 9 ~16 人讲述其遭遇，而这 9 ~16 人又分别会向另外的 9 ~16 人传播同样的信息，甚至“走样”的信息[8]。Boshoff 明确指出，服务补救的一项基本原则就是“补救速度越快越好”[4]。

服务补救时机与服务补救效果的关系问题在图书馆界也得到一定程度的研究。有研究表明，如果读者抱怨能够得到及时处理，图书馆可留住 95% 的读者。相反，若图书馆拖拖拉拉，虽然最终能解决问题，但只能留住 64% 的读者[9]。2008 年 3 月 17 日，腾讯大渝网登载了一条配有图片的报道——《娃娃不准上网吧，涌进重庆图书馆玩网游》。一石激起千层浪，即刻重庆的各大报纸、电视、广播等媒体争相报道，新浪网、华龙网、人民网等网站纷纷转载[2]。该事件给图书馆带来了强大的社会压力和消极影响。事实上，早在 2007 年 6 月，就有读者向图书馆反映相关问题，而未能引起重视。该事件正是图书馆不重视快捷服务补救的反面例子。现在，有学者提出，图书馆在服务补救中，应采用“准时化生产”（Just - in - Time，简称 JIT），迅速地解决相关问题[10]。

3 提高图书馆服务补救快捷性的方法

服务失误是图书馆经常发生的事情，有必要开展专门性的服务补救管理。为了提高服务补救的迅捷性，在图书馆服务流程的设计中，不仅应将服务补救纳入实现服务目标的总体框架，而且应使服务补救成为一个独立的服务情景，其核心内容就是建立服务失误的快速识别、快速判断和快速行动的预警机制。比如据调查，95% 的读者对服务不满时没有投诉[11]。为此，应建立鼓励读者投诉的制度，从读者的诉求中洞察服务失误的隐患。又比如，可以学习相关企业的“快速行动表”模式，让每位图书馆员都随身携带一张既定格式的表格，随时记录工作中的发现的问题和读者的意见，开展相应的补救。图书馆应制订完备的服务补救应急预案，明确服务补救行动的指导思想、机制、程序，以便对突发性的服务失误作出快速反应。

不论制度或者系统管理体系制定得多么合理，在服务系统中最关键的服务补救过程仍然是与用户实际接触的环节[12]。Bitner et al 指出，很大比例（42.9%）的不满意顾客是由一线服务人员服务失败反应能力不强所引起的，这种顾客不满意并非源于员工提供服务的失败，而是源于面对服务失败的员工缺乏有效的反应。导致服务失败情况下一线服务人员反应能力不强的原因是多方面的，而其中一个主要的原因是组织未对员工予以必要的授权。员工一旦被授权，便会产生创新行为，积极有效地实施服务补救[13]。为了提高图书馆服务补救的时效性，图书馆领导者应向馆员适当授权，使他们有权利、有能力、有动力地开展服务补救。

服务补救的目标不只是要消解本次服务失误给图书馆带来的危机，而是要防范服务失误的再次发生。服务补救之后，不能高枕无忧，不能“好了伤疤忘了疼”，而应及时总结经验教训，对图书馆管理和服务等各方面进行改进。为此，应组织图书馆全体员工开展“服务补救学习”，增强应对各种服务失误的能力和技巧。至于对员工开展服务补救学习培训的内容，Hart et al 认为，包括关心顾客的意识、正确的决策能力、礼貌服务的艺术等。（下转第 39 页）



读者策划:新时期图书馆工作的新理念*

尹素娥
(桂林师范高等专科学校图书馆,广西 桂林 541001)

关键词:读者策划;新时期图书馆工作;新理念

摘　要:任何工作都需要某种理念的指导,社会时代和科技的进步与变化必然引起工作理念的变化。而新时期读者人数减少、读者群体萎缩是图书馆必须面临的也是制约图书馆工作开展的难题,要解决这一难题,图书馆的工作理念必须从以往的"读者服务"转变为"读者策划",同时这也是调动和发挥图书馆工作人员主观能动性,做好读者服务工作的关键。

中图分类号:G252　　**文献标识码**:A　　**文章编号**:1003-1588(2013)01-0034-03

早在魏晋时刘勰就说"文章染乎世情,兴废系乎时序。"(《文心雕龙·时序》)这固然是论述文章的时代性,但扩而言之,其实就是通常所熟悉的一切事物都将必然地随着社会时代的改变而变化的这一客观规律,而这就要求我们的任何工作也必须符合时代的变化和要求。就图书馆工作而言,印度图书馆学家阮冈纳赞提出的图书馆学"书是为了用的,每个读者有其书,每本书有其读者,节约读者时间,图书馆是一个生长着的有机体"五定律这一论断,从本质上揭示了图书馆工作和发展中的两个核心问题:一是图书馆必须坚持"读者第一、服务至上"的宗旨;二是图书馆必须适应社会的发展和需要,不断审时定位,调整自我。进而言之,新时期图书馆工作也必然需要合乎时代的新理念,而在我们看来读者策划则是新时期图书馆工作的新理念。

1　背景:理念及图书馆工作的理念

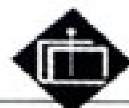
首先我们来简单探讨一下何谓理念以及图书馆工作需不需要理念的问题。一般而言,理念源自于希腊文 idea 和 eidos,原意为形象,或指思想的理念,或指客观的理念。《辞海》解释理念为:是指人们对某一事物现象在理性领域内的系统认识与观念,这种认识和观念合乎自然,合乎人性,能更深刻更全面地反映事物本质,其重要意义在于理念对具体的实践行为具有指正、引导作用。同时还应注意,理念与观念、意识、信念等有着千丝万缕的联系,故人们多对其区别漠然待之,但其实它们之间无论是内涵还是外延都有着诸多不同。概而言之,"观念"一是"看法、思想。思维活动的结果";二是"亦指表象或客观事物在人脑里留下的概括的形象"。[1]是客观现实在意识中的反映,也是人类思维活动的结果,在哲学范畴中则主要指人们对客观事物的理性认识。可见理念是客观存在的人们对于事物价值判断的理性观念,是人们长期理性思考及实践所形成的,而且人们从事任何工作和事情也都将必然地形成并受其特有理念的支配。而图书馆工作作为人类活动和所从事的社会工作之一,也必然地形成、存在特定的理念并受其影响和制约,同时也正由于各个时期特定的理念决定了图书馆不同时期的工作现状。因此,我们认为,对于图书馆工作而言不仅需要理念,而且也应随着时代和现实的改变而形成和确立新的理念,进而也可以说,一部图书馆的发展历史就是一个图书馆工作理念的发展变化史。

2　历程:图书馆工作理念的大致变化

一般说来,我国图书馆大致经历了古代、近代和现代三个时期。其中古代图书馆习称为"藏书楼",其特点就是"重藏轻用",而近代图书馆虽然在文献的搜集、保存职能范围扩大,即既收集保存"国粹",也兼顾"今籍";在服务范围上,既为本社团服务,也向社会开放,允许一定范围内的人借阅图书报刊,从而使文献的传递职能大大加强[2]。但总的来说它和中国古代藏书楼的理念大体一致,则以馆藏或者说是以"书"为主。

那么,现代图书馆的工作理念是什么呢?据1975年在法国里昂召开的国际图联科学讨论会的观

收稿日期:2012-11-11
作者简介:尹素娥(1973-),桂林师范高等师范专科学校图书馆馆员。
*本文为2011年度国家教育部人文社会科学规划基金项目"中国古代诗学的空间问题研究"阶段研究成果,项目批准号:11YJA751009。



点认为，现代图书馆的社会职能主要有以下四种：(1)保存人类文化遗产；(2)开展社会教育；(3)传递科学情报；(4)开发智力资源。可以说这四种职能基本反映了现代图书馆的实际情况和现代社会对图书馆的实际要求，[3]可见现代图书馆不仅继承了我国古代藏书楼收藏功能和近代图书馆保存与传递文化的特性，还将近代图书馆的公用性、服务性进一步扩大。所以这就要求现代图书馆必然要将主要目标和工作重心转移到如何通过多方存取社会信息资源满足读者的信息需求上来，并且重新定位自己的馆藏发展方向和规划自己的读者服务模式，逐步改变过去完全依赖馆藏，"以藏书为轴心"的被动服务模式向着"以读者为轴心"的主动服务模式转化[4]。因此"以读者为轴心"则成为现代图书馆的工作理念，这无疑也是在社会时代的变化中所做出的必然选择，而由此衍生的出"以人为本"、"为人找书"和"为书找人"则是其响亮口号。

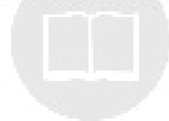
3 新理念：新时期图书馆工作与读者策划

我们不无遗憾地发现，新时期以来虽然我们也遵守着以人为本、读者至上或者说"以读者为轴心"的图书馆服务理念，但读者量在逐年减少，读者群在逐年萎缩且有愈演愈烈之势。据有关学者分析，我国读者量减少是从 1985 年开始的，在其后的 10 年时间里更是每况愈下。仅以首都图书馆为例，1985 年以来读者人数一直下降，到 1992 年减至平均每月来馆读者人数 5,000～6,000 人次，每天平均读者人数只有 200 人次[5]。以上所举绝非特例，可以说读者量的减少与萎缩是新时期图书馆工作不得不面临的一个严峻问题和现实。

那么是什么原因导致这种几乎不可逆转的现象呢？对此不少学者有着各自的理解分析，归纳起来可以分为包括图书馆意识薄弱、信息资源检索能力差以及社会发展和人们对文化多元化选择等的读者方面的原因；图书馆服务手段相对落后、书价增长过快、经费紧张、馆藏质量下降、图书馆管理人员素质不高、态度欠佳、对待读者不公平以及参考咨询服务浅层化等的图书馆本身的原因；以及因特网的冲击和书店经营的人性化等的外部原因等[6]。在此如果避开图书馆内部的原因不谈，那么确实，随着 21 世纪信息时代的到来，人们对获得的文献信息的广度、深度和准确度的要求越来越高，致使图书馆在文献信息存储、管理服务方式上均发生了深刻的变化，因而新时期图书馆必须做到从图书的保管者到服务本位的信息提供者、从单一媒体到多媒体、从本馆收藏到无边界图书馆、从我们到图书馆去到图书馆来到我们中间、从按时提供到及时提供、从馆内处理到外包处理、从区域服务到国际服务等的改变。也就是吴建中提出的图书馆工作应实现的"三个转移"：即工作重心从书本位向人本位转移；业务重心从第二线向第一线转移；服务重心从一般服务向咨询服务转移[7]。

以上分析和认识无疑是较为全面而深刻的，这也有助于解决新时期图书馆所面临的难题。但是在我们看来，新时期图书馆所有的难题其深层次的原因还在于，如果我们只是把浅层次的"以人为本"和"读者至上"的服务思想作为其工作理念，必然会出现上述问题。因为事实上"以人为本"和"读者至上"的理念既可以是消极、被动的服务也可以是积极、主动的服务，而当外部条件发生改变或者图书馆及自身条件等不够时，即使有这种思想的图书馆工作人员也可能会热情消退甚至故步自封了，这样就又反过来加速图书馆问题的出现。在这个超文本逐步超越甚至取代印刷纸质文本、读图读屏逐步取代读文、多媒体逐步取代单一媒体的时代，新时期图书馆应该改变传统的服务方式和工作理念，正如美国学者盖伊·克莱尔(Guy St. Clair)指出的那样："我们不应再集中精力在功能及资源上，而是应该集中精力在用户的需求以及我们如何满足他们的需求上。"[8]因此，我们认为如其浅层次地把"读者服务"作为图书馆的工作理念还不如明确地提出"读者策划"的新理念，或者说新时期的图书馆工作需要"读者策划"这一新理念。当然在这二者之间它们的联系和区别是显而易见的，"读者服务"是"读者策划"的前提和基础，离开了"读者服务"，任何"读者策划"则为空中楼阁而毫无意义；而"读者策划"是"读者服务"在新时期的延续和拓新，是解决消极、被动服务的对症良药。

那么什么是"读者策划"呢？实事求是地说，所谓的"读者策划"是我们参考有关提法而杜撰出来的一个针对新时期图书馆工作的新名词、新术语、新理念，对此学界几乎没有明确提出。在管理科学中，策划不仅仅是一种方法、技巧，更是一种思想，而这种思想或理念，是管理学发展的必然产物，所以，策划的本质就是管理，策划是对管理的创新[9]。现代社会又被称为是消费的社会，其中一流的经营者除了积极、热情、主动地服务好消费者之外，关键还在于挖掘、发现和引导隐性的、潜在的及现实的消费者，而这就需要各种策划了。相对于图书馆工作而言，其工作人员无疑就是经营者，读者则为其消费者，因此要想在市场经济中获得自己的一席之地，图书馆的"读者策划"也就自然而然了。因此，我们认为，所谓的"读者策划"就是在"一切为了读者、为了一切读者、为了读者的一切"的"读者服务"前提下，调动和发挥图书馆工作人员的主观能动性和潜能，利用一切



可以利用的途径、技巧和手段,锐意进取地寻找、发现和争取隐性或潜在的读者,积极主动地服务好现实读者,灵活地帮助和解决"问题读者",在不违背图书馆原则和不妨碍图书馆正常工作的前提下,通过图书馆工作人员的努力,尽可能地使每一个人了解图书馆的功能、作用、价值和意义,激起他们对利用图书馆资源的兴趣和热情并将其放大和持续,从而使其顺利走进图书馆成为图书馆的服务对象和促进图书馆工作的参与者。而其中,策划主体无疑就是全体图书馆工作人员;策划客体则为图书馆的现实及隐性、潜在读者;策划目标就是使每一个可能成为图书馆读者的人合理、高效地利用图书馆;策划实施过程就是通过具体的方式、方法、方案、手段、活动等寻找、发现与争取隐性和潜在读者,稳定现实读者,扩大读者群,实现图书馆功能和价值的过程。

当然,我们还需指出的是,虽然读者策划不是万能的,但没有读者策划则是新时期图书馆工作万万不能的。因为它不仅是找出事物的因果关系,衡量未来可采取的措施,也是当前和未来决策的依据。同时读者策划对于图书馆工作而言不仅仅是出点子、作决策和提建议,还是高速有效地开展各种实践活动的方式、方法和手段。其基础为调查研究,其核心与灵魂则是创新。故无论何种类型的图书馆,无论图书馆的何种工作,无一不需要围绕读者进行策划。可以说能够进行读者策划的会给图书馆工作带来生机和活力,重视读者策划的图书馆,其必门庭若市,事业兴旺;反之则门可罗雀,死气沉沉,事业衰微。

4 结论:进行读者策划实践图书馆工作新理念的要点

那么接下来的问题是如何具体实践读者策划的新理念呢?或者说读者策划的要点是什么呢?当然要回答这个问题是本文的篇幅所不能涵盖的,同时也不是本文的重点,本文的意图旨在提出读者策划这一新时期图书馆工作理念的问题,事实上学术研究有时问题的提出可能远比问题的解决重要。故对于以下这些探讨是否恰切,也只能存疑了,而如果有可能我们将会有专文进行探讨。

在我们看来,读者策划是一个相对宽泛的概念,它至少包括策划读者本身即尽可能让每个人成为读者的内容;也包括适宜读者的图书馆环境的策划;还包括人性化与特色化的读者管理与服务体制或各种规章制度的策划;同时亦包括能保证各种读者需要的图书馆资源、门户网站、网络、数据库以及咨询、检索、定题服务的策划等等。当然这里的所谓的策划不只是出点子,具体实施也是其题中应有之义。故具体就新时期图书馆工作而言,要进行读者策划大致可以从以下几个方面着手:①在调查研究的基础上,了解和掌握各种类型的读者,将各种隐性、潜在、可能的读者通过各种手段、方式、方法进行策划(比如读者调查联系、读者满意度、处理读者意见、读者素养培育等),让他们了解图书馆、走进图书馆、利用图书馆从而使其变为现实读者。②调动一切可利用的手段和力量,通过策划各种方案和活动(比如新书通报、每日新闻、学科服务、读者须知、读者警示,开展专题讲座、座谈会、培训会、学术年会、演讲会研讨会、发布会、图书馆日、文体活动、旅游活动、书库寻宝等)提高每个读者利用图书馆资源的热情和兴趣,稳定和扩大现实读者。③(合理和充分利用现有图书馆设备和馆舍,策划一个适宜的、能刺激和激化读者走进和利用图书馆的环境和空间(其中包括图书馆库室布局、环境布置、书架摆放、操作平台、读者空间、图书馆形象策划等)。④策划人性化与特色化的读者管理与服务体制或各种规章制度(包括借返书制度、开架借阅、超期处罚规定、图书馆阅读制度、图书遗失损坏赔偿制度、图书馆公共财产和设备使用制度等)。⑤策划能保证各种读者需要的图书馆资源(包括门户网站、网络服务、特色数据库以及尽可能以方便读者为宗旨的咨询、检索、定题服务等)。

参考文献:

[1] 辞海[M].上海:上海辞书出版社,1989:1367.
[2] 王红.从古代藏书楼到现代图书馆——社会历史变迁视野下的图书馆事业发展[J].西南民族大学学报,2010(2):271-273.
[3] 陈华,王靖.高校发展与图书馆服务创新[M].武汉:武汉出版社,2007.
[4] 张利、吴慰慈.21世纪图书馆读者服务的发展趋势[J].大学图书馆学报.2000(4):47-49.
[5] 辛希孟.文献信息服务论文集[C] 北京:北京图书馆出版社,1999:96.
[6] 何流.以人为本 服务至上——对图书馆读者人数减少的反思[J].云南图书馆.2006(2):60-61.
[7] 吴建中.21世纪图书馆新论[M].上海:上海科学技术文献出版社,1998:1-78.
[8] Guy St. Clair. Customer Servie in the Information Environment. Bowker-Saur,1993,London:8-11.
[9] 冉涛.策划的本质是管理[J].企业研究,2000(11):43-45.

(编校:马怀云)

高校图书馆对弱势学生群体知识援助的思考

牛世建
（滨州学院图书馆，山东 滨州 256600）

关键词：高校图书馆；弱势学生群体；知识援助

摘　要：文章介绍了援助弱势学生群体是高校图书馆的社会责任，阐述了高校图书馆对弱势学生群体知识援助工作存在的诸多困难，提出了高校图书馆对弱势学生群体知识援助的具体措施。

中图分类号：G25　　**文献标识码**：　　**文章编号**：1003－1588(2013)01－0037－03

Thinking of the university libraries' knowledge assistance to vulnerable groups of students

Niu Shi－jian
(Binzhou University, Binzhou, Shandong256600, China)

Keywords: University Libraries; vulnerable groups of students; knowledge assistance

Abstract: Knowledge assistance to vulnerable groups of students is the social responsibility of the university libraries. Faced with many difficulties in the knowledge assistance, the university libraries should take effective measures to deal with them, which are analyzed in details in this paper.

Class Number: G25

高校图书馆作为学校的文献信息中心，是大学生学习知识、提高文化素养的第二课堂和成才的重要基地，明确将教育人、启迪人作为自己的社会职责，把为读者服务作为全部工作的出发点和归宿。我们在服务工作中，要始终坚持"读者第一，服务至上"的宗旨，尤其需要对学生中的弱势群体实行个性化管理，进行知识援助，最大限度地满足他们的知识信息需求。

1　知识援助是高校图书馆的社会职责

早在1842年－1844年间，恩格斯在考察英国曼彻斯特等十多个城市的工人状况的基础上，写成了著名的《英国工人阶级状况》一书，对资本主义社会的"弱势"群体—工人的生活状况进行了十分详尽的实证研究。马克思晚年写作的《工人调查表》，也是揭示弱势群体状况的一个范例。[1]

高校弱势学生群体是指在大学生群体构成中，教育资源占有、机会获得及能力、素质处于相对弱势的群体。大致包括两个层面的学生：一种是家庭经济困难，导致学生的经济难以为继。即所谓的"贫困生"，他们无缘许多教育资源与机会。另一种是学生自身的素质、能力不高，导致在学习过程中竞争不过其他同学，丧失了许多发展机会。[2]文章中指的弱势学生群体是后者，即自身能力因素的影响，在学习中面临诸多困难，需要社会的引领和援助。

知识可以改变命运，学生通过占有教育资源，认真学习科学文化知识，提高自身的认知能力，使处于弱势的群体能够有机会分享社会的文明成果。在知识经济迅速发展的今天，找份好工作非常不容易，要想在竞争中处于不败之地，高校图书馆给弱势学生群体提供知识援助，是使学生摆脱困境的基本，也是最有效的关怀和帮助。

高校图书馆拥有丰富的馆藏、优越的学习环境、先进的技术手段、完善的服务设施和工作经验丰富、信息检索技能精湛的研究专家。在信息服务方面，具有得天独厚的优势。作为服务于教学科研的学术

收稿日期：2012－12－13
作者简介：牛世建（1979－），滨州学院图书馆馆员。



机构,高校图书馆肩负着文献信息服务和信息素质教育的重任。性质与任务决定了它必须充分发挥教育和信息服务的职能,消除障碍,构筑知识援助平台,为困难学生提供良好的学习场所,帮助他们获取知识信息,掌握生存的技能,增强自我完善的能力。在平等服务的基础上,加强对弱势学生群体的关注,将成为高校图书馆工作的一项重要内容。

2 高校图书馆对弱势学生群体知识援助的表现内容

图书馆应对学生进行主动性服务。图书馆是培养学生利用信息资源,自主学习的主要场所,是课堂教学的延伸。单纯掌握课堂知识的学生,远远不能保障自身发展的需要。只有通过大量的课外阅读,打下扎实的知识基础,并不断提高知识的获取能力,才能适应现代社会对人才的要求。我们可以创造便利条件,让困难学生和其他学生一样,自由平等地利用图书馆知识宝库,广泛涉猎信息资料,消化、巩固、加深和拓宽课堂所学知识,更好地完善自身知识结构。此外,还可通过多种途径对学生进行阅读辅导和智能开发,培养他们主动获取知识,利用信息的能力。

课外学习的形式需要多样化。引导学生有选择地吸收古今中外的人类优秀文化成果,包括中外名著、名人传记、科普知识和文化史料等。凭借丰富多彩的教育内容和独具魅力的教育形式(展览、讲座),使学生潜移默化地受到良好思想文化的熏陶,从而提高了他们的科学文化知识,促进了他们智力的开发。

3 高校图书馆对弱势学生群体知识援助所面临的困难及努力方向

3.1 面临困难

首先,现有的服务方式阻碍了援助工作的开展。高校图书馆在某些方面做得还不够,如:知识讲座、文献检索、图书推荐、图书导读等,使弱势学生得不到及时的服务。此外,我们对这些学生实际情况缺乏细致地了解和掌握。在具体的服务工作中,也很少与任课教师很好的沟通,不知道哪些学生需要补充哪方面的知识。

3.2 努力方向

图书馆是高校教辅三大支柱之一,应积极配合政工、教学部门加强对弱势学生群体的关注,为部分知识贫乏、竞争力弱的学生提供援助,使他们全面、充分、和谐、主动地发展,是历史赋予高校图书馆的新使命,也为我们的工作提出了新的要求。

为了达到新使命,图书馆应在尊重和关爱的前提下,加大宣传,开展主动的读者服务活动,吸引更多的读者包括知识贫乏的学生到图书馆来,并给予一定的阅读指导,激发他们的阅读和学习热情,引导他们多读书、读好书,从书中汲取营养,增长知识,扩大视野,培养能力。

除了扩大宣传吸引读者外,还要收集知识贫乏学生的资料,了解他们的具体情况,针对各自特点和专业需求,采取不同的方式和方法,帮助他们寻找资料并提供相关服务。在原有借阅、咨询等工作基础上,努力拓展服务的广度和深度。根据自身条件,尽可能扩大无偿服务的范围和领域,增设便民设施。

4 高校图书馆对弱势学生群体知识援助的具体措施

4.1 建立知识弱势学生信息库

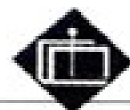
图书馆应和教学部门进行交流合作,了解每位学生的信息需求和学习情况,以便有针对性地为知识贫乏学生提供服务。我们可以与各系辅导员、班主任、任课教师和教务处取得联系,获取第一手资料,充分掌握学生的实际情况,并把他们的具体信息输入信息库(姓名、年龄、系别、家庭情况、入学前后的变化)。只有掌握了学生的具体情况后,才能有针对性地进行服务和指导,也便于图书馆确定服务的范围和方向。

4.2 构建援助的制度和政策

中国著名国情专家胡鞍钢教授指出:21 世纪知识贫困这种新型贫困愈来愈突出,并严重制约着社会的进步与发展。作为高校图书馆对于知识贫困的大学生,应当承担起援助的职责,因为,图书馆是高校教辅中心,是汲取文化的殿堂。在援助知识贫困的大学生时,应该制定援助的制度和政策,使援助有一定的依据,并不是盲目的援助。如:由哪些馆员一对一的援助哪些学生,怎样援助,同时还要结合知识贫困学生的性格特点与知识背景进行特殊服务。高校图书馆从制度和政策的角度去研究弱势学生群体知识援助的问题,构建长效的知识援助机制,是提高弱势学生群体最有效的方法之一。[3]

4.3 帮助知识弱势学生寻找合适的学习方法

当今社会信息技术飞速发展,为了赶上时代的步伐,学生学习是获取知识的必由之路。因此,高校图书馆在援助知识贫困的学生时,要从改变知识弱势读者的学习方法入手,来提高学生的学习能力。如一名学生高中时认真学习,高考后进入名牌大学,一时成为同学的榜样,家长的骄傲,学校的荣耀。该生进入大学后仍然刻苦学习,每次上课都是坐在第一排,认真听课并积极地记笔记,课后经常看教材、背笔记,但每次考试学习成绩都不是很理想。正在他为此烦恼之时,图书馆举办了一个知识讲座——大学新生应如何迅速适应大学生活,该讲座简直就是一场及时雨,给他找到了学习的突破口,指明了学



习的方向,使该同学很快进入了大学生角色的转变。另外,还要结合每个弱势学生的特点,分类给他们指导学习方法,也是高校图书馆义不容辞的社会责任。

4.4　为弱势学生开展免费咨询服务

一方面,图书馆要设立咨询馆员,指导知识弱势学生群体利用图书馆技术设备,采用合理的检索策略,充分利用馆藏及网络资源。另一方面,图书馆要与有关部门合作,开辟法律、政策、就业、心理等方面新的咨询业务,帮助弱势学生群体获得大量有价值的参考信息,避免他们决策时做出错误的决定,减少不必要的损失。有些问题可能图书馆无法解决,但至少可以告诉弱势学生群体到何处可得到帮助。[4]

4.5　为弱势学生营造良好的文化氛围

图书馆是一座智慧的殿堂,只有人力、物力、财力协调统一,才能发挥它应有的价值。比如,内容积极健康的书籍,能够使人克服困难,排除烦恼,恢复自信。购置新书,可以有针对性地选择优秀的文学作品和有助于解决大学生怎样学习的文献以及人生哲理方面的书刊。平时也要加强对弱势学生的深入研究,依托信息资源与人力资源优势,经常性地举办主题讲座、专题报告、演讲会、交流会等读书活动,丰富学生的精神文化生活,提高学生的浓厚学习氛围。使这些学生能够感受到大学文化的熏陶,努力自强奋进,不断提高自身的文化素质和学习能力,通过学习和交流,增强学习主动性,真正把图书馆当成完善自我的求知家园。

参考文献:

[1]　张敏杰. 中国弱势群体研究[M]. 长春:长春出版社,2003:11.

[2]　李桂虹. 浅谈高校图书馆对弱势学生群体的服务[J]. 图书馆工作与研究,2006(5):83－84.

[3]　梁新华,王丙炎. 论弱势群体的知识援助对策[J]. 情报杂志,2008(3):129－131.

[4]　王子舟,肖雪. 弱势群体知识援助的图书馆新制度建设[J]. 图书情报知识,2005(1):5－11,97.

(编校:严真)

(上接第 33 页) Johnon 认为,如何接待满脸怒气的顾客、如何提供高质量的服务都是培训的重要内容[13]。除了知识学习外,对图书馆员工服务补救培训的最好办法就是开展各种形式与内容的"服务补救模拟训练"。

Heskett 认为,内部的服务质量决定员工的满意度,员工满意度决定员工的工作效率,继而决定外部服务质量,影响顾客的满意度[14]。有研究表明,组织内部员工的满意度提高到 85% 时,外部顾客的满意度就会高达 95%。哈佛大学的一项调查研究认为,员工满意度每提高 3 个百分点,顾客满意度就提高 5 个百分点[8]。所以,提高图书馆服务补救的快捷性,还应该开展"内部服务补救",针对员工关心的、迫切需要解决的,或者意见最大最多的问题采取措施,提高员工的满意度。比如,报酬待遇、职称晋升、岗位调整等。

参考文献:

[1]　陈忠卫,董晓波. 服务补救理论述评[J]. 中外企业家,2005(4):86－91.

[2]　王祝康. 读者投诉处理时效性简析[J]. 图书馆建设,2008(11):85－87.

[3]　宋洁. 图书馆读者服务失误归因及补救研究[J]. 科技情报开发与经济,2008(5):52－53.

[4]　张圣亮,杨锟. 服务补救时机对消费者情绪与行为意向的影响[J]. 北京邮电大学学报,2010(5):82－91.

[5]　张圣亮,周海滨. 服务补救悖论及其应用价值探讨[J]. 中国石油大学学报,2009(1):25－28.

[6]　周明. 利用服务补救战略重建消费者忠诚[J]. 武汉科技学院学报,2004(8):55－57.

[7]　郑文清. 基于公平理论的服务补救策略研究[J]. 商业时代,2009(15):19－20.

[8]　胡旺梅. 基于提升顾客忠诚度的服务补救[J]. 产业与科技论坛,2011(9):224－226.

[9]　刘培俊,张惠梅. 论图书馆的服务补救[J]. 图书馆杂志,2003(1):30－32.

[10]　张文惠. 图书馆服务失误的归因模型及补救策略[J]. 现代情报,2007(3):148－151.

[11]　罗冬. 图书馆服务补救的有效开展[J]. 湖南第一师范学报,2009(3):122－124.

[12]　王兰敬. 图书馆服务补救及其策略研究[J]. 图书情报工作,2009(3):63－66.

[13]　徐伟青. 服务失败的补救管理[J]. 经济管理,2004(23):19－21.

[14]　刘海萍,阳海燕. 馆员满意与读者(用户)满意度传导机制实证研究[J]. 图书情报工作,2011(2):70－73,133.

(编校:严真)



精致服务：高校图书馆核心价值的追求与回归

刘 惠

（湖北工程学院图书馆，湖北 孝感 432000）

关键词：高校图书馆；精致服务；核心价值

摘 要：文章从高校图书馆核心价值的研究出发，论述了精致服务与高校图书馆核心价值之间存在的特殊关系，并阐明精致服务的内涵及高校图书馆开展精致服务必须具备的条件。

中图分类号：G258.6 **文献标识码**：A **文章编号**：1003－1588(2013)01－0040－03

1 引言

近年来，国内外图书馆界关于图书馆核心价值的讨论日渐火热。高校图书馆核心价值，是高校图书馆的追求愿景和使命，是高校图书馆人共同行为模式的精神元素。研究它，可以告诉高校的广大师生及管理者，图书馆是做什么的，它在这个时代的作用是什么，同时也让图书馆人真正了解自己的职业，并为这个职业而奋斗[1]。讨论它，对高校图书馆的发展具有现实和长远意义。

2 精致服务是高校图书馆核心价值之所在

自图书馆产生之日起，服务就是图书馆存在的理由，不管是以书为本的古代藏书楼还是以人为本的现代图书馆。图书馆最基本的社会职能就是服务，离开了服务，图书馆就失去其存在的价值和发展动力。高校图书馆是高校的文献信息中心，是为教学和科研服务的学术机构，理应成为读者和用户广泛涉猎、获取知识的主渠道。然而，由于目前高校图书馆的服务没有跟上形势的变化，读者和用户正在远离图书馆，有调查发现，图书馆用户“已经习惯于先到网上，而不是去图书馆找需要的资料”。他们认为，校园网和 Internet 已经改变了他们传统的学习和生活方式[2]。面对逐渐改变的社会信息环境，图书馆的服务如果还是传统的、被动的、守株待兔型的模式，那最终带来的结果将是读者的流失，图书馆的消逝。

求知、学习和娱乐，是普通读者具有的特点，高校图书馆的读者也不例外。同时，高校图书馆读者也有其不同的特点，比如他们对图书馆的服务环境、效率、效果要求更高，对资源的内容和形式也相当关注，基于高校图书馆读者的这些需求特点，我们图书馆人只有提供更人性化、更具个性、更舒适以及更主动的精致服务，才能尽量满足他们各自不同的需求。

3 精致服务的内涵

精致服务是相对传统的普通服务模式而言的，以“读者需要什么，我们就提供什么”为宗旨，从细节入手，从每一项小的服务入手，不断改进和完善现有的服务模式，实现图书馆服务的人性化、个性化和多样化。许多国外高校图书馆在这方面给予了我们很好的借鉴和启示。

3.1 人性化服务

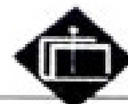
人性化服务依据的是“以人为本，以读者为本”的服务理念，在相关的服务细节上体现出真诚的人文关怀。虽然，现在不少的国内重点高校致力于创办一流的高校，斥巨资兴办、扩建图书馆，改善图书馆的设施，扩充馆藏资源，但很大程度上将“读者至上”的宗旨流于形式，造成服务的提供与用户的需求并不完全吻合。笔者认为，高校图书馆的人性化服务可以从以下几方面加以改善：

3.1.1 环境布局

舒适、整洁、优雅的环境可以给读者带来美的享受。现在有很多高校都重新建了新馆，新馆的规模宏伟，成为高校的标志性建筑，但内部设置却有很多不尽人意的地方。比如图书馆内的空间很大，却很少设立供读者交流、休息的场所；标示不明，让读者如入迷宫；供读者使用的设备设置偏少，甚至有的馆设置了一些也仅仅是摆设，机器老化，甚至损坏很久都无人修理。而香港高校图书馆的建筑外观并不比内地一些新建的高校图书馆壮观，但其内部环境却

收稿日期：2012－10－18

作者简介：刘惠（1975－），湖北工程学院图书馆馆员。



是内地高校无法比拟的:图书馆内除了阅览桌椅,在其他空闲位置都摆放有沙发,读者可随意舒适使用;空间设计都采用开放型大开间,实行藏、借、阅一体化服务模式,这样既方便了读者也提高了图书馆员的工作效率;图书馆的设施也很先进,自助式借书系统、自动传输系统电动式密集书架等设施齐全,而且设备无论新旧都保养完好,处于良好工作状态。

3.1.2　开放时间

高校图书馆主要任务还是为学校的教学和科研服务,在开放时间上,应根据学校的教学安排和读者的生活习惯灵活制定,针对不同时期图书馆利用率有所不同的特点,图书馆有必要制定不同的开放时间段,除正常的开放时间以外,可以另设考试时间段和假期时间段,在考试时间段有必要延长开放时间,甚至可以 24 小时开放,而在假期时间则可以采用轮流、分时间段开放的方式。

3.1.3　流通借阅方式

传统图书馆,简单的借借还还就能够满足读者的需求,但随着信息时代的到来,图书馆工作人员必须适应时代的变化,主动出击,想读者之所想,急读者之所急,让读者时刻感受到服务的温暖和贴心。借阅的数量应该适当放宽,借期也应灵活多变。图书馆员应该细心记住每个读者的要求,比如在读者所借图书快到期时,在读者所预定图书到馆时,都及时通知读者。甚至对于一些有特殊要求的读者,只要图书馆能做到的,即使会比基础工作多一些麻烦,都应该尽量满足。

3.2　个性化服务

所谓个性化服务,就是针对不同读者采取不同的服务策略,提供相对应的服务内容。换句话说,就是"信息找人,按需提供有效信息"。随着各种信息提供商及咨询机构的不断涌现,高校图书馆为了自身长足发展,要多关注用户个性化需求,提高个性化服务的质量,提供具有高附加值的信息服务产品。

3.2.1　个性化的文献信息加工服务

读者将咨询信息提交至信息咨询信箱或图书馆的相关部门,这些部门根据要求查找原始文献,进行深层次加工,形成文摘、综述、研究报告等二次、三次文献,最后通过网络传输给读者。

3.2.2　个性化的参考咨询服务

参考咨询服务是近年来国内外图书馆开展个性化服务的主要方式。要在这种服务上体现精致,就要求我们的服务更加到位,方式更加先进。比如我们可以借鉴香港理工大学图书馆的做法,根据学校学科设置建立院系联络小组,每位专业馆员都是联络小组的成员,为所指定的院系提供"一站式"服务,并根据教师的课题制作数据库,为教师提供免费的定题服务,教师将研究的课题存入图书馆数据库,一旦有新的资料入库就自动与相关课题匹配,并将结果告知研究者。还可推出"在线服务",由图书馆建立虚拟参考咨询平台,使图书馆成为为用户提供智能服务的透明知识载体。即以 Internet 为纽带把读者和馆员联系在一起,根据读者提出的需求,在 1 至 2 个工作日内给予主题答案和指示过程。

目前有些国内的高校图书馆在参考咨询服务方面已经走到了同行的前列,在这里笔者要重点强调的是这一服务的理念,那就是——"无所不问,无所不答"。只要读者有所问,我们的参考咨询馆员就要有所答,如果遇到现场不能回答的问题,参考咨询馆员应想尽各种检索方法和手段,找到答案,并将结果反馈给咨询者。

3.3　"及时供给"的馆藏资源

在这个信息骤增的时代,单靠某一个图书馆满足读者多样化的需求是不可能的,因此馆际交流与互借就显得很重要。我们要重视特色资源的收集和利用,并通过本馆资源、网络资源和国内外图书馆之间的互借途径,形成一个系统的资源保障体系,做到资源可以"随时用到,但不必拥有",然后利用计算机和网络手段,及时为读者找到所需文献。

4　开展精致服务对现代高校图书馆的要求

4.1　高素质的馆员队伍

图书馆员首先要有敬业精神,它是图书馆存在与发展的灵魂和支柱,有了这种精神,图书馆人才会在工作岗位上兢兢业业,热爱和执著于图书馆事业,从而全身心地投入工作。

学习是提高能力和水平的根本途径。高校图书馆必须激发馆员的学习热情,通过不断学习,激发馆员的潜能,让他们掌握完善的专业理论和技术,为图书馆培养一支集各种技术于一身的、具有创新意识的高素质员工队伍。

4.2　以人为本的管理模式

图书馆管理必须围绕读者进行,无论是管理体制、管理目标还是管理方法,都必须以提高读者满意度为前提,以满足读者的信息需求作为最终目的。

在图书馆的基本要素中,馆舍、设备只是外在的结构,而文献信息、读者是图书馆的根本要素,离开这二者,图书馆也就没有存在的价值,馆员则是联结二者的中介与桥梁[3]。因此,以人为本的管理模式,还表现在对馆员的激励和引导上。(下转第 51 页)



新时期高职院校图书馆地方文献工作的完善与开展

林　彧
（盘锦职业技术学院，辽宁　盘锦　124010）

关键词：高职图书馆；地方文献；数据库资源

摘　要：随着我国高等教育体制改革的深入，中小型地方高校与地方联系日益紧密。在"立足本地"、"服务地方"的办学思想指导下，这些高校的图书馆可以结合本校专业，把加强地方文献工作作为本馆的一项重要工作。文章通过对盘锦职业技术学院"水产养殖地方文献数据库"的创建及投入使用过程的论述，探讨了这一问题。

中图分类号：G253　　**文献标识码**：A　　**文章编号**：1003－1588(2013)01－0042－02

1　问题的提出

我院图书馆地方文献工作开展较晚，馆藏数量少，多为一些地方年鉴、会议记录之类，纯专业学术性尤其不足，远远不能适应师生特别是教学和科研人员的需求。为了解决这些矛盾，图书馆决定有计划、有步骤地将馆藏中利用率高、有学术价值的地方文献，把网络上、民间和教研室老师手中的分散的相关文献，运用知识管理的工具和技术，组合成一条既是专业的、学术的，又有地方文献特色的文献链，使之成为一个整体，以丰富馆藏。

我馆把水产养殖专业作为突破口，因为：①这个专业有高水准师资力量。水产养殖师资阵容"少"而"精"，包括辅导员、实习员在内共8人，研究生学历占50%，双师型100%，每年都根据水产行业变化，适时更新教学内容，更新、调整教学大纲，编写讲义。有几门专业技能课讲义已被省内多家学校选为教材。突出了我院以培养实用能力技术人才为宗旨的高职特色，符合高职教学改革的方向。水产养殖业在盘锦地区发展比较普遍，有地方特色。图书馆选取这个专业，有一定的地方资源优势。②以点带面。可以通过水产养殖专业"精品课"的"点"，带动促进其他骨干学科的"面"。

我院为了深化教学改革，服务于地方，全面提高教学质量，按照以评促建、评建结合、重在建设的原则，制定了《盘锦职业技术学院精品课程建设管理办法》，其目的是培养地方高质量、实用型人才，以提高学生综合能力为重，整合各教学改革成果，最大限度地利用图书馆有限的文献资源，使科研和教学紧密结合，建立学院各专业精品课程体系。

我院水产养殖技术专业自成立以来，就以其独特地域性、实用性和良好就业渠道，过硬师资队伍和高度敬业精神备受家长与学生欢迎，建校至今效果显著。2005年，该专业课程被评为"省精品课"。

基于这两个原因，我馆决定在特色学科水产养殖专业创建特色"地方文献水产养殖数据库"。

选取水产养殖专业为突破口，更重要的原因是该专业在本校各专业中地域特点最突出，与地方文献工作的关系最密切。有地域特点、有地方特色的专业，比较容易产生地方文献，对地方文献的需求也迫切些。

2　建立该数据库的途径

2.1　以地方文献资源整体布局与规划为依据

根据1999年全国文献资源"共建共享、优势互补、互利互惠、自愿参加"的协作原则，我馆依靠本院专业文献优势，根据我地区经济发展建设需要，按学科系统性和相关性原则，以重点学科为核心不断调整和充实与地方经济相关的专业文献。水产养殖技术专业就是我院为了适应本地区经济发展及人才需求而开办的特色代表性专业。我馆在收集地方文献时，既要考虑图书馆自身建设，针对学科专业现状与未来，又要考虑到本校、本地区其他文献收藏单位的收藏特点，有计划、有目的地收集，要与本地区各图书馆地方文献收藏和分布形成统一的、协调优化的整体。

2.2　收集要按照加强重点学科，综合布局的思路

图书馆不能只单纯收集某一具体学科地方文献，还应包括交叉、边缘学科的文献资源。具体方式有：①通过电视、广播、报纸等媒介进行系统调查和跟踪，做到心中有数。②与政府机构、行政事业单位、学术研究机构及自由撰稿人沟通。③与我院被评为AAA级单位的档案室、市档案馆、博物所、党史办公室及与地方文献有关的单位或个人建立联系。④指定专人负责，尽可能用购买、手抄、借抄、互惠交换等方式收集。

2.3　与教学科研部门密切合作，注重数据库的实用性

图书馆员深入到水产养殖专业教研室队伍中去，参与课程设置、教材选择与编写、教学计划制定，协助该专业教师实施培训计划，根据具体情况增设弹性的教学活动周等，从他们那里收集信息，并根据这些信息和师生要求，设置几个主要版块。数据库中的许多信息被收入学校教材和其他文献，其中《盘职院水产养殖专业实习手册》极具代表性，读者好评如潮。

目前，《养殖专业技术专业培养规格和课程体系改革建设的研究与实践项目计划》已结题，并被我院推荐为辽宁省教育教学成果奖提名；由本院教师自编的专业技能教材《虾蟹养殖技术》被评为"精品课"；《海淡水名特优养殖技术》教材收集了一些新

收稿日期：2012－12－18
作者简介：林彧（1975－　），盘锦职业技术学院图书馆馆员。



兴的、符合盘锦及周边地区养殖要求的、养殖前景好的养殖品种,使学生掌握实用的、较先进的养殖技能,以满足岗位对学生的要求,现已被省内外多所学校采用,被评为辽宁省100种"精品课"之一。

通过我馆"水产养殖地方文献信息库"提供的优质信息服务,促进了水产养殖专业精品课的产生,推动了学院教学工作,增强了学生专业技能。尤其是改写了我地区不能开展河蟹人工育苗的历史。我院毕业学生已陆续补充到全省及盘锦地区多个养殖企业、厂部等从事水产养殖技术工作。在科学、环保、高产的理念下,将所学知识很好地运用于工作实践,促进了我地区蟹产量和出口量。全市河蟹养殖面积已达134万亩。科学养殖,打造品牌,促进了河蟹产业大发展局面的形成。

2.4　服务个性化

由我馆精通业务、熟悉学科知识、电脑操作娴熟的骨干负责,开展个性化服务。根据本学科需求,在专科地方文献数据库中,增设若干个小的独立的空间,由学科带头人或课题组提出申请,为水产养殖教研人员单独使用,使之成为他们专用的专业课题研究讨论场所,便于他们在自己空间中收集收藏与本学科有关的各种类型的文献。这些小的独立的空间,相当于一个小的数字图书馆,又相当于一个网上论坛。如:我院的"水产养殖精品课"学科带头人在开展课题研究时,馆里为他建立了数据库链接,并指定专人跟踪提供专门信息服务。

2.5　数据库并入校园网

将地方文献专科数据库并入校园网实行全文检索,聘用本专业品学兼优的学生做兼职管理人员,确保地方文献精品数据库有较高的使用率。

3　注重数据库之外的图书馆传统文献收集和服务

我馆在开展地方文献数据库建设时,不放弃其他传统的文献收集和服务。通过我馆架起专业学科与外界联系的桥梁,主动与其他院校水产养殖专业的资深教授、专家联系,把盘锦地区资深水产养殖专家请进图书馆,与学科带头人面对面沟通,由他们推荐、圈定该专业所需文献,以提高文献收藏水平。让院外专家也参与到我院水产养殖课题研究中来,提升"精品课"的知名度及专业水准。

对于学科精品课研究课题所需文献分别采取全面系统收藏、相关学科选择收藏等方式,核心期刊等连续出版物必须尽快收集齐全,并重视电子出版物的收藏。根据水产养殖学科的特殊性,注意收集《专题文献科学技术革新报告》、学术会议等特种文献,以及内部刊物(口头、实物文献)、灰色文献(如科技报告、政府出台文件、学位论文等非公开发表的出版物)等。

4　地方文献工作展望

4.1　根据专业需要,完善地方文献工作

目前,我院图书馆的地方文献工作开展时间还不长,还没有制定专门的地方文献工作计划,缺乏必要政策支持,缺乏系统、规范的科学管理,所收集地方文献数量少、种类单一的状况并未根本改变,文献资源建设的系统性、完整性还有待提高。

我院用户所需要的信息都具有明确的专指性。图书馆应根据地区地域、自然环境、气候条件和特产资源以及本地经济发展特点,充分利用高校馆在人才、技术方面得天独厚的条件,对当地这方面文献予以搜集、整理、加工,并进行数据处理,将地方文献数字化,进一步完善已有"水产养殖地方文献数据库"。

对不同载体、不同版本与不同出版发行单位,或没有正式出版发行但利用率高、有学术价值、经济价值和史料价值的文献,要进一步收集、整理。充分利用我院已有馆藏文献资源,分阶段、分步骤地建立各种不同专业、不同层次的地方文献专题数据库,从而全面推动我院"精品课"的开展,进一步完善我馆的地方文献工作。"地方文献数据库"的建设,能为其他专业数据库建设提供经验。

4.2　利用网上资源,向用户提供信息产品

依托科技下乡政策,农村科教、水产养殖、政策法律和劳动市场需求等信息,形成网上虚拟图书馆,供我院师生和校外实习基地的工作人员查阅,提供对口的信息导航,甚至直通车信息服务。将开启信息大门的钥匙交给广大师生和养殖农户。

4.3　编制内部刊物,宣传馆藏地方文献

为扩大馆藏地方文献的传播度,以吸引更多的读者,编目部门可将已有或新购地方文献,编制成不定期刊物,用来介绍馆藏及新入藏的地方文献、编录成果等,还可以登载一些读者对地方文献的研究心得、意见等,此刊物可以内部赠阅,起到较好宣传作用。此刊的内容也可同时制成地方文献专门网页,链入本馆主页。

4.4　建立专业队伍,开展地方文献共建、共享

地方文献工作者最后完成的是一件符合用户需求的情报产品,而不是一次文献的简单堆集,在整个工作过程中,通过课题的收集、整理、编辑加工,最终为读者提供一套满意的咨询目标产品。因此,培养一支有知识、有创新、肯钻研、高素质的开发研究专业队伍显得尤为重要。

4.5　增设有利于地方文献工作开发的咨询部门

开展好与公共馆的馆际互借,并通过联机检索、联合编目、协调采购,依托网络服务等方式与本地区公共馆地方文献资源互相补充,实现本地区地方文献资源共建共享。

参考文献:

[1]　郭孟秀.社科院系统图书馆特色与专题数据库建设[J].图书馆建设,1998(4):19-20.
[2]　王菁,李东风.高校图书馆建立研究生论文数据库的探讨[J].图书馆建设,1998(5):45.
[3]　彭萍.加强文献信息资源开发,服务西部地区经济发展[J].农业图书情报学刊,2006(2).
[4]　姚宏伟.网上地方文献信息——地方文献资源建设值得关注的领域[J].图书馆杂志,2004(10).
[5]　金沛霖.图书馆地方文献工作[M].北京图书馆出版社,2002.
[6]　田中雨.试析文献资源共建、共享中存在的问题与对策[J].图书馆学刊,2003(1).

(编校:崔萌)



高校图书馆学生馆员的管理

陈春燕
（珠海城市职业技术学院图书馆，广东 珠海 519090）

关键词：学生馆员；高校图书馆；图书馆管理

摘　要：聘用学生馆员对高校图书馆的工作起着重大的作用，学生馆员已成为高校图书馆重要的人力资源。对学生馆员管理上存在的问题进行研究分析，提出加强对学生馆员管理的有效措施。

中图分类号：G251.6　　**文献标识码**：A　　**文章编号**：1003－1588（2013）01－0044－02

1　高校图书馆聘用学生馆员的意义和作用

1.1　可以缓解图书馆人力资源紧张的问题

首先，随着招生规模的扩大，图书馆的读者群也日益扩大，这无疑给图书馆员增加了许多困难和压力。其次，高校人员编制的紧缩，也使图书馆人力资源更为紧缺。引进学生馆员，不但可使图书馆延长开放时间，而且还能减轻图书馆员的负担，使他们从大量简单的重复性劳动中解放出来，从事更高层次的信息服务工作。高校图书馆聘用学生馆员，在满足了读者需求的同时，还能为学校节省许多不必要的开支。

1.2　可以成为读者与图书馆之间的桥梁和纽带

学生馆员既是读者，也是管理员，是读者和图书馆之间的桥梁和纽带。学生馆员首先是读者，他们和其他学生一样要完成学校规定的各种课程，在这个过程中需要什么资料，哪些是急需的，哪些是必备的，怎样获取方式更快捷、便利，这些问题都可以通过学生馆员反馈给图书馆。同时，学生馆员还可协助图书馆员在学生群体中搜集读者的意见和建议，反映学生读者的需求。

1.3　有利于缓解贫困生的经济压力

庞大的学杂费与生活费，使一部分大学生还没有真正步入社会就面临巨大的经济负担和心理压力。高校图书馆设立勤工俭学岗位，聘用学生馆员，使学生能够较好地利用课余时间参与图书馆各项工作，通过自己的劳动获得一定报酬，为家里减轻一定负担。勤工俭学的机会减轻了大学生过重的经济负担和心理压力，使他们能够把主要精力都投入到学习中。

1.4　提高学生馆员利用图书馆的能力

图书馆是知识的殿堂，肩负着为教学、科研提供服务的重任。与普通学生读者相比，学生馆员对于图书馆的资源分布更为熟悉，图书资料用起来自然更得心应手。此外，在专职馆员的传、帮、带下，学生馆员的信息检索技巧必定能在日积月累中得到提高。

2　学生馆员管理上存在的问题

2.1　学生馆员的流动性较大

学生馆员对图书馆各项工作从了解到熟悉需要一定的时间，只有保持人员的适当稳定才不会影响图书馆日常工作的正常运作。而学生馆员在工作过程中或者因为实际工作与自己预先设想的不同而辞职，或者因为课程的变动而提出换工作部门，或者因为另外找到了其他工作而中途辞职，或者因为工作不称职而被解聘，新补充的学生馆员需要一段时间才能真正接手工作，影响图书馆工作的连续性。

2.2　学生馆员缺岗时间比较集中

由于课程临时变动或者需要参加集体活动，学生馆员时常会出现缺岗现象。但缺岗时间比较集中的是刚开学和期末考试两个时间段。学期初，图书馆上报岗位、勤工部下派学生有一个时间差，这样造成至少两周时间学生馆员空岗；期末考试期间，大量出现临时抱佛脚的现象。学生馆员在校期间的主要任务是学习，自然一切为考试让路，因而在期末考试期间会出现两周左右的学生馆员空岗现象。这两个时间段是流通部最忙、工作量最大的时候，如此大范围的学生馆员缺岗，严重影响了借阅部门的正常工作秩序。

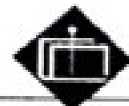
2.3　学生馆员素质参差不齐

图书馆在录用学生馆员的过程中，由于对学生了解不全面，用人难免有偏差。有的思想道德素质不高，出现监守自盗现象；有的修养不够，在为读者服务时容易造成一些不必要的冲突；有的工作责任心不强，呈现出工作怠慢、松散的状态；有的学习能力差，所做的工作往往不符合图书馆的标准，错漏百出。

2.4　岗位劳动强度不均

学生馆员既有普通岗位，也有技术性强的岗位，其工作性质、工作内容、劳动强度不同，对学生的要求也不一样，但是所有岗位的工资标准却都一样。岗位设置不同，但是“同酬不同工”，这样学生容易产生不平衡心理，导致学生馆员工作积极性不高，甚至纷纷跳槽，不利于图书馆的管理。

收稿日期：2012－11－11
作者简介：陈春燕（1983－ ），珠海城市职业技术学院图书信息中心助理馆员



3 加强对学生馆员的管理

3.1 建立学生馆员选拔机制

3.1.1 做好选聘宣传工作

为了挑选适合图书馆工作的学生馆员,图书馆应当在网站和宣传栏发布招聘信息,对所需岗位的要求以及应聘学生需具备的性格和基本素质作出具体说明。通过此举,动员引导更多符合条件的学生参与公开招聘,为选聘工作营造良好的氛围,扩大选聘工作在学生群体中的影响。

3.1.2 坚持原则,择优录取

在选拔学生馆员的过程中,首先应坚持选用责任心强,踏实肯干,乐于为图书馆工作,为读者服务的同学。其次,应重点考虑家庭困难的学生,因为他们会更珍惜这个工作机会,工作时会更认真细致。再次,应根据岗位需求选择合适的人选。如参考咨询部门需要活泼开朗、表达能力强的学生;编目加工部门需要认真、细心、坐得住的学生;技术部门需要具备一定计算机网络知识的学生;小组长则需要由思想进步,有较强组织能力,乐于与老师、组员多沟通交流的学生担任。最后,应结合学校各学科专业的特点,招聘不同专业的同学来参与图书馆的管理工作,使各专业图书资料从不同角度充分发挥作用,有利于服务质量的提高。

3.2 强化岗位培训

遴选好符合岗位需求的学生馆员后,下一步的工作是进行充分的岗前培训,让其明白工作规范,掌握工作技能。培训着重于学生的工作责任感和道德素质,培养他们热爱本职工作和敬业、奉献的良好品质,要求他们严格遵守作息时间,按质、按量完成任务,避免随意性和情绪化。在基本技能培训方面,针对岗位特点,通过集中上课培训或图书馆老师的"传、帮、带"等方式向他们传授基本的图书馆知识、业务知识和实用操作技能,以增强其业务能力。

3.3 建立完善的管理制度

3.3.1 签订劳动协议

为了更好地管理学生馆员,使其队伍相对稳定和连续,可以考虑让每个新来的学生馆员在上岗前与图书馆签订一份"劳动协议"。"劳动协议"应详细列明学生馆员的权利和义务,规范学生馆员的管理条例。通过签订劳动协议,有利于学生馆员增强法律意识和工作责任心,从而促进图书馆工作的开展。

3.3.2 制定管理细则

学生馆员的管理体制只有逐步走向制度化、规范化,才能提高工作效率,确保服务质量。制定严格的学生馆员管理细则和相应的岗位责任是该项工作必不可少的重要环节,为了对学生馆员进行更好的规范及引导,让其顺利地完成工作任务,要求图书馆制定一个学生馆员管理工作规范,包含工作内容及任务,还有严明的纪律要求。让每一个学生馆员在上岗初期就熟悉管理制度,自觉规范其行为,尽快地成熟起来,成为图书馆老师的得力助手。

3.4 建立激励机制

3.4.1 薪酬按劳分配

图书馆给学生馆员的报酬应该有一个统一的基数,在这个基础上,可以根据工作的性质、劳动强度和劳动质量适当有所不同。图书馆的部门不同,对工作人员的要求就不同,其工作方式、劳动强度也就不一样,因此待遇也应该有所不同。应根据学生馆员的不同工作给予不同的报酬,不能吃大锅饭,只有这样才能充分调动学生馆员的积极性。

3.4.2 实行轮岗制度

图书馆的各项工作既有区别又相互联系,定期进行岗位轮换,对学生馆员是一种激励,也是一个实践的机会,使每个学生馆员都有机会到不同的部门工作,了解各个部门的运作情况,从中学习更多的图书情报专业知识,系统了解图书馆工作流程,提高工作兴趣,对调动工作积极性起到促进作用。

3.4.3 定期考核,奖勤罚懒

调动学生积极性最好的办法就是对其成绩的肯定。图书馆应定期开展评选优秀学生馆员的活动,对平时工作积极认真、工作年限长、每月工作时间超过规定基本时间,期末考试期间坚持工作的学生馆员,采取物质奖励或精神表彰的方式。对工作不认真负责的学生馆员,反复教育不改的则在经济上给予惩罚。奖勤罚懒是促进学生馆员工作的好办法,它能培养学生对图书馆的忠诚度,提高学生的工作效率。

3.5 关心学生馆员的成长

首先,学生馆员是学生,图书馆应该像爱护其他学生一样爱护他们。图书馆有责任帮助学生馆员正确处理好学习与工作之间的关系,多与各系部负责学生工作的人员加强联络,防止学生馆员为勤工俭学而放松学习,同时图书馆还应该提示学生馆员注意劳逸结合,不要因此而影响学习。其次,学生馆员是馆员,图书馆老师应像对待自己的同事一样,帮助他们解决工作中遇到的困难,引导他们向正确的方向发展,养成良好的工作习惯,对图书馆工作产生浓厚的兴趣。只有通过一系列实际的工作,才能使学生馆员感到自己是图书馆的一名员工,图书馆的荣辱和自己有关,从而增强工作积极性,更好地为图书馆服务。

参考文献:

[1] 傅文奇等. 高校学生馆员管理的调查与分析——以福建师范大学图书馆为例[J]. 山东图书馆学刊,2009(2):21-24.

[2] 郭晓彤. 学生馆员参与高校图书馆建设新探[J]. 浙江工商职业技术学院学报,2007(4):87-88.

[3] 李翠娥. 高职高专图书馆学生馆员的管理[J]. 山西警官高等专科学校学报,2009(2):94-96.

[4] 张晓鸣,贾海兵. 浅谈高校图书馆的学生馆员[J]. 科技情报开发与经济,2008(8):62-63.

[5] 李鹏. 略谈高校图书馆书库学生馆员的管理工作[J]. 晋图学刊,2009(3):37-39.

(编校:严真)



高校移动图书馆的应用现状分析和发展对策

陈添源
（漳州师范学院图书馆，福建 漳州　363000）

关键词：高校图书馆；移动图书馆；移动信息服务

摘　要：通过网站访问方式调研了当前高校移动图书馆的建设情况，并就移动图书馆在我国高校的应用现状和发展进行系统分析，提出了高校移动图书馆的发展对策和对今后的发展展望。

中图分类号：G250.73　　**文献识别码**：A　　**文章编号**：1003－1588(2013)01－0046－03

1　国内高校移动图书馆应用现状

1.1　调查基本情况

目前国内已有多家高校图书馆开通了移动图书馆服务，笔者以 985 高校、211 高校和其他省属普通高校为调查样本，结合地域经济发展特点，在每个地域范围内随机抽取这三大类高校移动图书馆的建设情况，以是否在其图书馆网站上挂载移动图书馆链接地址为调研标准（如表 1 所示）。

表 1　高校移动图书馆调查基本情况表

类型	业务功能	985 高校	211 高校	部、省属高校
超星移动图书馆	集成 OPAC，提供中外文图书、期刊、报纸、学位论文、标准、专利的一站式检索，导航和全文获取服务。包括馆藏查询、续借、预约、挂失、到期提醒、热门书排行榜、咨询等自助式移动服务，具备新闻发布、公告通知、新书推荐、借书到期提醒、热门书推荐、预约取书通知等功能	复旦大学 武汉大学 湖南大学	暨南大学 南昌大学	华侨大学 北京工商大学 陕西科技大学
书生移动图书馆	集成 OPAC 提供中外文图书、期刊、报纸、学位论文、标准、专利的一站式检索，导航和全文获取服务。馆藏书目检索、预约、续借、过期、到期提醒等自助式移动服务，具备云笔记、微博、文献评论、批注、书签和共享功能、手机绑定、订阅管理、检索历史和显示设置等个性化服务。	清华大学 北京大学 武汉大学	南京理工大学 河南工业大学	北京工商大学 湖南师范大学
自主开发	催还通知、预约通知：提醒还书、新书通报、图书馆公告：借阅信息和个人预约信息查询：续借、取消预约、检索文献资源、预约图书	清华大学	北京邮电大学	
暂无使用或者开发			贵州大学	

1.2　高校移动图书馆的业务功能

在随机抽取和访问过程中，我们发现高校图书馆从数据提供商引入移动图书馆产品的居多，大多是超星集团和书生公司的移动图书馆解决方案。以书生公司的移动图书馆为例，在浏览访问过程中发现，这些现成的解决方案在馆藏目录查询方面，直接集成 OPAC 系统，包括汇文、aleph、金盘、interlib、innopac 和 sirsi 等馆藏自动化系统。馆藏检索结果与原有检索方式的完全一致，并应用了 LBS 技术增加了馆藏排架位置视图功能；智能识别和认证用户设备，能自动适配用户的终端界面，并提供自定义界面的功能。在期刊论文、学位论文和电子书查询方面，提供了原版图片、文本和发送到邮箱等方式的阅读，并能兼容多种文件格式。在文献阅读时，还提供文

收稿日期：2012－11－23
作者简介：陈添源（1979－），漳州师范学院图书馆，助理馆员。



献推荐、文献评论、文献批注和批注分享、文献收藏和订阅等功能。

而在自主开发移动图书馆网站的高校中，如清华大学和北京邮电大学，他们都是在数字图书馆原有业务基础上扩展在移动互联网环境的信息服务能力，包括在线书目查询、催还、预约、续借、即时通知等服务，均是通过短信服务平台向用户提供图书馆的业务功能服务。

1.3 高校移动图书馆的使用成效

自引入移动图书馆以来，很多高校拓展了信息资源在移动互联网环境下的服务途径，通过短信息服务和 WAP 服务两种途径提升了图书馆在智能终端上的信息服务能力。尤其在馆藏目录查询、期刊、电子书、学位论文和报纸等信息资源方面，除了保持原有的图书馆服务功能外，还更加注重了与用户的社交互动。如书生移动图书馆提供"云笔记"功能、检索和浏览历史及收藏的存储，用户在阅读文献时可以评论、推荐和批注，并能便捷地与其他人分享。

2 当前国内高校移动图书馆存在的问题

2.1 未能区分手机图书馆和移动图书馆的概念定位

手机图书馆并不等同于移动图书馆，将图书馆的一些服务功能延伸到手机这类移动通信设备上实现，就可以称为手机图书馆 。但是手机的体积不可能无限增长，它的输入方式从键盘、触摸再到语音、图像识别也就达到了想象力的上限了，现在很多信息服务依然受制于屏幕大小和输入的流畅性。但是移动图书馆则涵盖广泛，与用户的访问终端种类无关，只要能浏览网页并访问到图书馆信息资源的各类移动终端，而不以用户终端设备来定义图书馆的信息服务模式。只是说智能手机这个移动终端在图书馆用户群体中非常普遍。只有带着这样的区分，我们才能更加准确地把握移动图书馆用户使用特性，挖掘特定用户群访问移动图书馆信息资源的使用特点和浏览行为路径，不断提高高校移动图书馆的信息服务质量和用户黏性。

2.2 移动图书馆与数字图书馆的关系定位不清晰

移动图书馆是依托于原有丰富的馆藏数字资源，延伸了数字图书馆的信息服务，拓宽了用户获取信息服务的途径，提高了数字资源的利用率，强化了"移动性阅读"的特点，但本质上还是提供给用户所需的信息服务。移动图书馆不能也不可能完全取代数字图书馆，它必须建立在数字图书馆丰富的数字馆藏基础之上才能对外拓展信息服务能力，它是数字图书馆在移动互联网环境中资源服务模式的有益补充。移动图书馆网站对于获取信息服务的用户来说，整个获取信息的过程呈现"碎片化"的阅读和即时性速读的特点，由于在与传统 PC 使用特点不同的移动智能终端设备上获取信息资源，受到了屏幕变小、网速慢的局限，容易影响到用户的信息搜索体验，用户的社交化及个性化信息需求得到满足非常有限，由此带来了高校移动图书馆使用率的降低。因此，清晰定位移动图书馆在整个数字图书馆建设的关系显得尤其重要。

2.3 移动图书馆尚缺乏足够的用户研究

高校移动图书馆的建设模式中，由于技术力量、人员和资金等因素的影响，自主开发相对较少，都是从数据库商引进或者外包给软件公司进行开发设计的。在投入使用时，大多数高校图书馆缺乏对移动图书馆的使用者进行用户偏好研究，提供的信息服务资源与数字图书馆的种类和数量相当，还停留在"资源的一站式搜索、导航和全文获取服务"的理念上，未能全面调研和考查用户"碎片化时间"阅读特征带来的资源服务需求变化，用户二次访问率较低，根据有关文献的论述，这个情况不局限于高校图书馆。另外，根据 2012 年高等教育版《地平线报告》的预测，未来 5 年的高校用户随时、随地获取信息的需求不断增强，在轻松、及时地访问网络上信息的同时，出于社交互动的信息行为习惯，他们更加关注所获取资源相关最新的用户分析和评论。这些特征必然成为移动图书馆用户研究的核心领域。因此，加强移动图书馆用户信息需求研究，尤其要关注用户的移动阅读特点和移动社交互动需求等方面的用户研究，对于移动图书馆的推广和提升服务质量大有裨益。

2.4 把网站界面设计等同于用户体验设计

提升移动图书馆的用户体验越来越受到图书馆学界的关注。在用户的智能终端设备上，网站界面的优美和美观可以给用户带来充分的信息搜索体验过程，一次良好的信息搜索过程可以提升用户对于图书馆信息资源的忠诚度。然而，网站界面设计只是用户体验中的一部分，移动图书馆的用户体验应该是一个系统工程，还包括了网站可用性和移动社交等方面。网站可用性指的是访问该移动图书馆时，流量费用、浏览速度和在用户智能终端设备上的表现能力等，而移动社交，指的是能否及时与其他用户分享、是否提供搜索历史的云存储方式及得到信息帮助的及时交互等服务。只有涵盖了这些移动互联网的用户需求特征，才能更好地契合和提升高校



移动图书馆用户体验质量。

3 高校移动图书馆的发展对策

3.1 加强高校移动图书馆的用户信息需求研究

不论是从数据商引进的网站平台还是自主开发的,移动图书馆都需要加强用户的信息需求研究,定期开展移动图书馆的用户问卷调查,关注用户访问移动图书馆各项信息服务获得的使用体验和感受,挖掘用户在移动图书馆信息环境内的社交互动和个性化需求,这样才能持续和系统地对用户需求和使用体验进行动态跟踪,有利于丰富和完善移动图书馆的各项信息功能模块,进一步提升图书馆整体的信息服务质量,增强移动图书馆平台的用户黏性。

3.2 定期开展移动图书馆的读者推荐

可以通过高校图书馆网站、微博平台、学校论坛或者微信公众平台等信息平台来开展移动图书馆的读者推荐,结合各种图书馆培训或者讲座的活动宣传移动图书馆,也可以定期开展移动图书馆的使用培训和有奖问答,提高移动图书馆的使用率。尤其是移动互联网环境下图书馆用户阅读特点的变化,对读者移动阅读使用的移动设备、时间、地点、目的、获取资源的途径、对移动阅读的态度、影响因素及图书馆提供服务内容等方面系统地进行了调研,掌握移动图书馆在教师、博士生、硕士生、本科生和专科生等用户类别的使用特点,结合他们的学习和科研需求有针对性地对每个学历层次开展读者推荐。

3.3 根据业务功能需求增强移动图书馆的信息服务能力

为不断提升高校图书馆的学科服务能力,拓展在移动互联网环境下的信息服务能力途径,提高高校移动图书馆用户的黏性,移动图书馆可以根据业务功能的需求进行移动图书馆平台的移植和服务创新。例如可以尝试引入 VNS(vertical networking service)垂直网络服务,用户基于共同的兴趣爱好或专业定位而拥有稳定的共同话题,此平台上构建的关系也比一般社交网站更能稳固。图书馆可以借此提供馆藏资源与具体学科服务的内容定题服务,架构具有主题特色的交流平台,满足倾向此类主题的用户需求,让用户容易获取本学科的大量信息,又可以感受到图书馆数字资源的条理化和专题性。

3.4 不断完善移动图书馆的用户体验质量

移动图书馆作为移动互联网下的图书馆信息服务的一种新模式,用户使用各类智能终端尤其是智能手机或者平板电脑,用户体验的质量较高,来自于用户在用户界面或者信息服务内容上的各种反馈,移动图书馆的管理者要系统收集和反馈,不断在平台升级中提升用户体验质量。积极探索将信息推送服务、二维码(QR)、地理位置服务(LBS)、增强现实服务、有声导引(Audio tours)和社交网络服务(SNS)等移动终端开发新技术应用到移动图书馆平台上,也可以针对移动终端本身有摄像头、语音通信、短信、GPS 定位、近场通信功能等特征,研发以前数字图书馆上没有做到的服务。在用户浏览和获取信息资源的同时得到非常丰富的用户体验。

4 高校移动图书馆的展望

当前高校图书馆都在积极引入第三方服务商提供的移动图书馆平台或者自主开发,整合本馆已有的数字资源服务于师生的科研和学习。虽然自主开发容易带来实施速度慢、技术难度大、难以攻克等不足,引入第三方提供的平台也会带来服务模式单一化、固定化,受第三方系统设计限制不易开发个性化服务等缺点,但是,未来高校移动图书馆将会朝着提升移动图书馆用户体验质量、不断完善个性化服务,扩展各类业务服务功能,从而延伸了高校图书馆的信息资源服务范围,提高了整个图书馆的信息服务竞争力。

参考文献:

[1] Krista Rafanello. New Study Shows Library Users Want Access to Mobile Offerings Full details in Library Journal's Patron Profiles: Mobile Device, Mobile Content, and Library Apps[J]. http://c0003264. cdn2. cloudfiles. rackspacecloud. com/PatronProMobilePRFinal. pdf

[2] New Media Consortium. NMC Horizon Report 2012: Higher Ed Edition[EB/OL]. [2012-09-24]. http://www. nmc. org/horizon-project/horizon-reports/horizon-report-higher-ed-edition

[3] Lisa Carlucci Thomas. The State of Mobile in Libraries 2012[OL]. http://www. thedigitalshift. com/2012/02/mobile/the-state-of-mobile-in-libraries-2012/

[4] 史艳芬,陈欣. 同济大学移动图书馆服务的推广实践[J]. 上海高校图书情报工作研究,2012(1):5-9.

(编校:严真)

高校图书馆在推进全民阅读活动中的作用

肖　湘
（郑州大学图书馆，河南 郑州　450001）

关键词：高校图书馆；全民阅读；国民阅读

摘　要：文章论述了我国国民以及当代大学生的阅读状态、高校图书馆资源及人才优势，探讨高校图书馆推动全民阅读、建设阅读型社会的作用和策略。

中图分类号：G252.6　　**文献标志码**：A　　**文章编号**：1003－1588(2013)01－0049－03

引言

阅读可以强化文化认同、振奋民族精神、凝聚民心、提升整个国家的竞争力。温家宝总理在2009年世界读书日曾说过："读书关系到一二人的思想境界和修养，关系到一个民族的素质，关系到一个国家的兴旺发达。"全国人大常委，苏州大学博士生导师朱永新在《应把全民阅读作为国家战略》一文中，也曾提出："一个人的精神发育史就是他的阅读史；一个民族的精神境界取决于它的阅读水平。"国民的阅读水平直接关系到一个国家和民族的未来，不仅许多国家将国民阅读作为增强自身"软实力"的一项重要举措，而且国际社会也通过阅读力来评价各国的综合实力和文化建设水平。我国政府以及社会各界已经充分认识到全面阅读的重要意义，并将全面阅读作为一项重要的国家战略来实施。推动全民阅读，是图书馆义不容辞的责任。而高校图书馆作为教育、科技、文化的前沿阵地，更要为全民阅读提供有利条件和资源保障。

1　我国全民阅读状态与大学生阅读状态

1997年1月，中九部委共同发布《关于在全国组织实施"知识工程"的通知》，提出"倡导全民读书，建设阅读社会"的指导方针，这一倡议得到社会各界的广泛肯定与响应。近几年，我国全民阅读的呼声越来越高，但是中国出版社科研所的"全国国民阅读与购买倾向抽样调查"的结果显示：国民阅读率已经连续6年走低，全民阅读的规模以及实际效果尚不能达到社会发展的要求，尤其是与世界发达国家相比，无论从阅读率还是阅读习惯上来讲，都有很大的差距。

收稿日期：2012－12－12
作者简介：肖湘（1981－），郑州大学图书馆助理馆员。

作为文化传承的主体，未来科技发展和文化建设的中流砥柱，大学生的阅读状态，关系着国家文化建设的未来和发展，关系着民族的精神状态和人文素质，甚至关系着文化价值的传承。受应试教育以及网络阅读影响，我国大学生的阅读状况让人担忧。首先，大学生阅读趋向功利化。现今高校大学生读书的数量并不少，不过一部分选择功利性、实用性比较强的书，一部分仅以娱乐休闲为目的，选择内容清浅的畅销书和网络小说等。而真正能够陶冶情操、修身养性的经典文学作品却备受冷落。另外，大学生阅读方式的网络化。随着数字媒体的广泛应用，越来越多的大学生选择花费大量的时间进行网络阅读，而大大减少了纸质阅读的时间。

2　高校图书馆的社会责任以及在推动全民阅读中的有利条件

2.1　高校图书馆的社会责任

教育部2002年2月21日颁发的《普通高等学校图书馆规程(修订)》中明确规定："高校图书馆应尽可能地向社会用户和社区用户开放"。这为建设阅读型社会，推动全民阅读提供了制度依据。随着国家对教育事业的不断投入，高校图书馆的各种馆藏资源以及硬件设施都得到了质的提升。高校图书馆应该在不影响正常教学和科研的前提下，承担起服务社会，满足广大群众的精神文化需求的责任和义务。高校图书馆不仅要为本校的广大师生服务，也应该担负起社会化教育的责任。高校图书馆的资源是一种公共财产，理应为社会公众共享。而且逐步向社会开放高校图书馆，也是社会发展的必然趋势和要求。



2.2　高校图书馆在推动全民阅读中的有利条件

据统计显示，我国现有公办的高校图书馆近1,800所，藏书约6.6亿册，文献信息资源约占社会总量40%以上。高校图书馆不仅拥有丰富的实体馆藏，还有庞大的虚拟馆藏、音像资料以及各类专业的中外文数据库。以郑州大学图书馆为例，该馆现有各类图书资料7,139万册，中外文报刊18,325种，其中纸质报刊3,325种，另有音像资料11,119件。拥有国内外重要网络、光盘数据库138个，包括世界著名科技文献检索工具以及在全球享有盛誉、学术价值很高的电子期刊全文库、博硕士学位论文数据库、电子图书等。全校师生通过校园网可以检索、利用中外电子图书约249万册，中外文电子期刊共计1.5万种。另外还有Dialog国际联机检索系统，可提供600多个大型专业数据库的使用。高校图书馆丰富的馆藏资源、科研前沿信息以及发达的电子资源，为推动全民阅读提供了完备的客观条件。

另外，与公共图书馆相比，高校图书馆拥有素质较高、服务专业的馆员队伍。首先，高校图书馆通过人才引进的方式，吸引了大批图书情报以及其他专业人才。他们在图书的采编、流通、加工、阅览等领域都具有丰富的专业知识和经验，能够为读者提供更好的信息参考咨询服务。其次，高校拥有大量的具有很高教学和科研能力的教师队伍。他们通过参与图书馆建设，对提高图书馆馆藏质量，优化馆藏结构，以及提升管理水平都起着非常重要作用。因此，高校图书馆专业的人力资源，对推动全民阅读更具有专业优势。

3　高校图书馆促进全民阅读的措施建议

推动全民阅读，是图书馆义不容辞的责任。而高校图书馆应该在立足自身的根本使命——满足本校师生学习、科研、教学需求的同时，通过开展丰富多彩的阅读活动，逐步向社会公众开放等措施，为推动全民阅读、构建学习型社会中发挥积极作用。

3.1　引导大学生阅读，带动家庭社会阅读

尽管近几年全国高考报名人数有所下降，但录取率逐年攀升，录取人数不降反升。据统计显示，2009年到2012年全国高考录取人数合计约为2,648万人，这一群体不仅数量庞大，而且他们的阅读水平对国家科技、文化建设的未来和发展发挥着至关重要的作用，因此，正确引导大学生阅读、提高大学生的阅读水平和阅读率，对于推动全民阅读、建设学习型社会具有非常重要的意义。

3.1.1　指导学生进行经典阅读

“经典是能经得住时间和空间变化，经得住意识形态变换考验，是人类与本民族文化的精华、人类精神文明的凝聚点。”“经典书籍体现了文学史上文学艺术的伟大成就，是一个民族智慧的结晶，是人类思想的浓缩。”经典阅读是与伟大灵魂不朽思想的交流，是与哲人的对话。为扭转当代大学生阅读倾向功利化、通俗化、网络化的趋势，对大学生阅读进行指导，推荐阅读书目、开设经典导读课程、组织开展丰富多彩的经典阅读活动等形式，是提高大学生整体文化素质的行之有效的措施。

3.1.2　开展丰富多彩的阅读活动

高校图书馆应该主动深入社会，加强与社区合作，充分发挥高校图书馆的资源和人才优势，紧紧抓住国家“提倡全民阅读，建设阅读型社会”的良好契机，主动承担起历史使命，将推动全民阅读作为图书馆读者工作的一个重要组成部分。首先，正确认识网络阅读，开展多媒体阅读，以传播新知识、新文化、新技术为宗旨，大力开展文化、教育、科技等多领域的阅读活动。充分利用高校图书馆拥有丰富的馆藏资源，文献的系统性和多元性、形式的多样性和文献信息的可检索性等诸多优势开展网络阅读。其次，通过推动学生阅读，带动家庭、社会，形成全民阅读的良好氛围。例如，在高校所在社区开展征文活动，图书馆利用教育等阅读推广活动。通过读书知识竞赛，读书演讲等形式，让民众乐于阅读，并且更好地认识和利用图书馆。还可以成立读书俱乐部、书友会、图书漂流、读书沙龙，交流读书心得，进行读书征文活动。建立各种读书协会，通过开展各种形式的读书活动、读书工程、家庭读书、亲子阅读、读书知识竞赛活动等，倡导大众阅读，感受阅读的快乐，尽赏知识的魅力。图书馆对弱势群体开展免费阅读活动，为希望小学下乡送书，资助贫困学生等活动。

3.2　逐步向社会开放高校图书馆

虽然高校图书馆的根本职能是为大学教学科研服务，满足本校师生的学习、科研要求。但是高校图书馆向社会开放，在很多国家都已经实践了多年。世界著名的大学都是向社会开放的，例如哈佛、麻省理工、耶鲁、剑桥、牛津等。而德国的法兰克福大学图书馆的读者中社会人员甚至达到了40%。我国高校图书馆对社会公众开放也将是一个必然的发展趋势。2012年3月，由110多家图书馆组成的首都图书馆联盟推出的10项惠民举措中，提出“北大、清华等34所北京高校图书馆逐步向社会公众免费开放”。这在探索全民信息资源共享以及推动全民阅读的实践中具有非常重要的意义。

高校图书馆应该在推动全民阅读、构建学习型



社会中发挥其生力军的作用,将其丰富的馆藏资源以及人才资源与社会读者共享。高校图书馆对社会开放不仅可以提高社会资源的利用率,方便公众学习,促进科学文化知识普及、推动信息流通、推动社会和谐;而且通过信息传输,还可以加强社会公众与高校之间的互动交流,对高校信息化程度、管理水平也有很好的促进和提升作用。根据清华大学微博协会在网上发起的投票结果显示:校外人员中支持和反对高校图书馆开放的比例约为4:1,而高校学生中这一比例约为5:4。这说明高校图书馆向社会开放是大多数读者共同的意愿。实际上,厦门大学图书馆以及上海的几所高校图书馆,都已经开始尝试走向社会,为社区服务,并取得了成功的经验,同时为其他高校树立了学习的榜样。

另外,高校图书馆面向社会开放应该是一个循序渐进,逐步开放的过程。例如,可以选择在寒暑假期间,对社会公众开放,既可以让丰富的、闲置的馆藏资源得到合理地配置使用,又可以避免与本校师生发生资源与设施的使用冲突。

4 结语

"一个人的阅读史决定了其精神发育史;一个民族的阅读水平决定了它的精神境界;阅读,决定着一个民族思维的深度和高度,对文化传承、国家发展有着重要的意义"。发挥高校图书馆的社会教育职能,让更多的社会公众走进图书馆,培养全民阅读的社会风气,引领阅读文化,共享阅读人生,建设一个读书、爱书的学习型和谐社会,高校图书馆理当责无旁贷。

参考文献:

[1] 乔玉清. 对高校图书馆推动全民阅读的策略思考[J]. 青海大学学报(自然科学版),2012(4):84-87.

[2] 李静娟. 高校图书馆应引领读者阅读经典[J]. 科技文献信息管理,2012(1):32-33,45.

[3] 张晓燕. 大学生经典阅读探析[J]. 河南图书馆学刊,2008(1):67-68,80.

[4] 朱永新. 应把全民阅读作为国家战略[J]. 理论学习,2009(9):44-45.

(编校:马怀云)

(上接第41页) 美国图书馆的一项调查表明:图书馆职能的发挥,建筑物只占5%,信息资料占20%,图书馆馆员占75%[4]。图书馆员在发挥高校图书馆文献信息的存贮、交汇和生产功能中将担当主角,高校图书馆应从尊重、理解、关心、激励的角度,设立合理的管理体制,使馆员充分发挥主观能动性,更好地为读者提供服务。

4.3 不可或缺的馆际互借和资源共享

高校图书馆的馆藏资源建设工作必须在优化、调整传统馆藏资源的基础上,向精细化方向发展,并可结合地方特色,建立特色数据库,加快建设数字馆藏资源向标准化方向发展。同时,应结合本校的课程设置及科研方向,有针对性地建设馆藏资源,保证图书馆经费的最大有效使用。

互联网时代的到来为馆际互借和资源共享提供了必要的保证,但由于传统图书馆"各自为政"的壁垒并没有真正打破,使得馆际互借与资源共享还仅仅是一句口号,使用频率很低。我们应该借鉴国外图书馆的经验,通过有效手段实现馆际互借和资源共享的最大化,使有限的经费得到合理的使用,并充分保证信息爆炸时代各层次用户的不同需求。

5 结语

在信息网络迅速发展的今天,高校图书馆用户的信息行为和信息需求发生了巨大的变化,只有把追求精致服务始终作为高校图书馆工作的主题,才能保证读者的信赖度、满意度和忠诚度,使高校图书馆保持永远旺盛的生命力。

参考文献:

[1] 范并思. 迈出研究与建立图书馆核心价值的重要一步[J]. 中国图书馆学报,2008(34):76-77.

[2] 臧鸿妹. 高校图书馆服务存在的问题[M]. 合肥:安徽大学出版社,2009:43.

[3] 王爱功. 当前图书馆理论与实践若干热点问题述评(上)[J]. 图书馆工作与研究,2008(8):23-26.

[4] 阿扎丹·斯玛依. 强化理论在高校图书馆人力资源管理中的运用与研究[J]. 喀什师范学院学报,2009(5):99-101.

(编校:严真)



山西省高校图书馆女教师的职业倦怠问题调查与分析

杨晓辉
（山西大学商务学院图书馆，山西 太原 030031）

关键词：职业倦怠；女教师；高校图书馆；成因；对策

摘 要：高校图书馆女教师的职业倦怠是新时期高校工作中普遍关注的问题，以山西省高校图书馆女教师的实际情况为基础，通过问卷调查、访谈等方法，揭示图书馆女教师产生职业倦怠问题的表现和成因，从而针对女教师个人、所在学校及社会提出相应的策略，较好地改善图书馆女教师职业倦怠问题，促进山西省高校图书馆事业快速发展。

中图分类号：G250 **文献标志码**：A **文章编号**：1003 - 1588(2013)01 - 0052 - 04

高校图书馆主要是为广大高校师生教学、科研提供文献保障. 其中，图书馆教师是图书馆要素的核心部分。因此，图书馆教师综合素质的高低影响着高校图书馆的整体发展。然而，图书馆工作的单一性，重复性等特点，使得一部分女教师，对工作渐渐失去兴趣，积极性降低，进而表现出职业倦怠倾向，限制着高校图书馆的创新与发展。因此，了解并改善女教师职业倦怠情况是目前研究的重要问题。

1 山西省高校图书馆女教师职业倦怠的现状调查

笔者选取山西省高等院校图书馆女教师作为调查总体，根据图书馆女教师的实际情况，修订国内使用的职业倦怠测量问卷，该问卷涉及：调查对象的基本信息、在图书馆工作中的感受等 22 道题，分别采用“从未如此”、“很少如此”、“有时如此”、“经常如此”的记分方式。笔者选取山西大学、太原科技大学、山西财经大学、中北大学、太原大学、太原广播电视大学为调查对象，随机发放图书馆女教师职业倦怠调查问卷 300 份，回收 275 份，经过整理，剔除样本数据，填答不全以及无效选取的问卷者，合计有效问卷 262 份，回收率为 91.7%，可用率 87.3%，对所有的调查数据进行认真整理和审核，并将数据导入 SPSS11.5 统计软件里进行数据处理。具体包括：一是山西省高校图书馆女教师职业倦怠总体状况；二是山西省高校图书馆女教师职业倦怠差异比较。

1.1 山西省高校图书馆女教师职业倦怠总体状况（见表 1）

在教师职业倦怠量表中情感衰竭维度和去个性化维度的得分在 2 分以下的，表明教师在此维度上不存在职业倦怠问题；在 2 ~ 3 分之间的，表明图书馆女教师存在职业倦怠问题，在 3 分以上的，表明在此维度上教师存在明显的职业倦怠问题；本量表中的低成就感维度则与其他两个维度相反，在此维度上平均得分为 3 分以上则表明教师不存在职业倦怠问题，在 2 ~ 3 分之间则表示在此维度上，图书馆女教师存在职业倦怠问题，而得分在 2 分以下，表明教师在此维度上存在明显的职业倦怠问题。

表 1 山西省高校图书馆女教师职业倦怠的总体状况

	分值等级	人数分布	百分比（%）	平均分	标准差
情感衰竭	2 分以下	68	26.0%	2.63	0.62
	2 分 ~ 3 分	153	58.4%		
	3 分以上	41	15.6%		
去个性化	2 分以下	87	33.2%	2.24	0.66
	2 分 ~ 3 分	152	58.0%		
	3 分以上	23	8.8%		
低成就感	2 分以下	99	37.8%	3.31	0.63
	2 分 ~ 3 分	41	15.6%		
	3 分以上	122	46.6%		

我们从表 1 可以看出，此次问卷量表调查中可以看到山西省高校图书馆女教师在职业倦怠的三个维度上的得分，存在一定的情感衰竭、去个性化以及低成就感等职业倦怠的困扰。在各个因子上，存在明显的职业倦怠问题的女教师检出情况由低到高依次是：去个性化维度上检出 23 人存在明显的职业倦怠问题，检出率为 8.8%；情感衰竭维度检出 41 人存在明显的职业倦怠问题，检出率为 15.6%；低成就感维度上检出 99 人明显感到存在很低的成就感现象，检出率为 37.8%。从此表中可以看出，有相当一部

收稿日期：2012 - 12 - 17
作者简介：杨晓辉（1981 - ），山西大学商务学院图书馆馆员。



分比例的女教师存在比较明显的职业倦怠问题。

在情感衰竭维度上,情感衰竭平均分越高受到困扰越大;去个性化维度上,去个性化平均分越高越没有个性化;低成就感维度上,低成就感的平均分高表明存在很低的成就感。

1.2 山西省高校图书馆女教师职业倦怠差异比较

1.2.1 山西省高校图书馆女教师职业倦怠年龄段差异比较(见表2)

表2 山西省高校图书馆女教师职业倦怠的年龄段差异比较

	20-30岁 (N=101)	31-40岁 (N=84)	41-50岁 (N=48)	50岁以上 (N=29)	F	P
情感衰竭	1.99±0.57	2.84±0.54	2.72±0.53	2.32±0.47	3.312	0.017
去个性化	1.03±0.52	2.19±0.46	2.26±0.51	2.65±0.34	3.492	0.022
低成就感	3.45±0.59	3.11±0.66	3.25±0.44	2.16±0.37	0.776	0.501

我们从表2可以看出,不同年龄段,图书馆女教师职业倦怠现象存在显著性差异。其中在情感衰竭维度上,31~40岁年龄段图书馆女教师的平均分>20~30岁>41~50岁>50岁以上,不同年龄段的女教师存在显著性差异。即20~30岁阶段的女教师很少受到此维度的困扰,不存在职业倦怠问题,相对来说31~40岁的女教师则更多体验到情感衰竭的困扰,职业倦怠问题很明显。41~50岁的女教师次之;去个性化维度上,也具有一定的差异性,50岁以上年龄段图书馆女教师的平均分>41~50岁>31~40岁>20~30岁;50岁以上的女教师得分最高,并与20~30岁以及31~40岁的女教师存在显著性差异;低成就感维度上,20~30岁>41~50岁>31~40岁>50岁以上,20~30岁的女教师与41~50岁的女教师存在显著差异。

1.2.2 山西省高校图书馆女教师职业倦怠婚否差异比较(见表3)

表3 山西省高校图书馆女教师职业倦怠的婚否差异比较

	已婚(186) M±SD	未婚(76) M±SD	t	P
情感衰竭	2.98±0.63	1.96±0.49	3.013	0.009 *
去个性化	2.73±0.61	1.23±0.44	3.307	0.016 *
低成就感	3.25±0.58	3.43±0.53	0.766	0.611

我们从表3可以看出,在情感衰竭和去个性化维度上,图书馆已婚女教师的平均分均高于未婚的图书馆女教师,并具有显著性差异;在低成就感维度上并没有显著性差异。这说明,高校图书馆未婚女教师比已婚女教师在情感衰竭、去个性化两维度上相对好一些,较少受到职业倦怠问题的困扰,不存在职业倦怠问题;而已婚女教师则表现出在情感衰竭和去个性化维度上存在职业倦怠问题。

1.2.3 山西省高校图书馆女教师职业倦怠教育程度差异比较(见表4)

表4 山西省高校图书馆女教师职业倦怠的教育程度差异比较

	大专及以下 (N=63)	本科 (N=155)	硕士及以上 (N=44)	F	P
情感衰竭	2.52±0.34	2.73±0.63	1.93±0.56	0.876	0.632
去个性化	2.48±0.56	2.06±0.52	2.05±0.44	0.535	0.392
低成就感	2.71±0.86	3.27±0.64	3.26±0.57	0.976	0.721

我们从表4可以看出,山西省高校图书馆女教师在情感衰竭、去个性化以及低成就感维度上,虽然有着不同的教育程度,不过,不管是大专及以下学历、本科还是硕士及以上,均无显著性差异。

2 山西省高校图书馆女教师职业倦怠的人口学变量分析

2.1 年龄因素

图书馆女教师在情感衰竭和去个性化维度上,不同年龄段上存在着显著差异,在低成就感维度上并没有显著性差异。在情感衰竭维度上,年龄段在31~40岁之间的图书馆女教师的职业倦怠问题很明显。这个阶段的图书馆女教师所承受的压力要高于年轻的教师或年长的教师,受到职业倦怠现象的影响较大。原因是在高校里,学校里繁重的工作任务、科研压力等,这给女教师带来不少情绪方面的问题;再加上此时的女教师正处于子女年龄小,需要悉心照顾的时期,花在子女上的精力也比其他时期高出很多。面对工作和家庭两方面的因素,比其他年龄段的女教师更容易引起职业倦怠问题。在去个性化维度上,随着年龄的增加,图书馆女教师的职业倦怠越明显。年龄的增加,工作经验的积累,相应的对事

对人有稳定的价值观。通常对待学生、同事,更多采取的是冷漠、淡然的态度,去个性化表现明显。

2.2 婚姻状况因素

图书馆女教师的婚姻状况在情感衰竭和去个性化维度上差异显著,在低成就感上并未出现差异。已婚女教师在情感衰竭和去个性化维度上的平均分均高于未婚女教师,这说明已婚的图书馆女教师比未婚女教师体验到、遇到的职业倦怠问题更为严重。已婚的图书馆女教师拥有自己的家庭,面对孩子,需要去承担母亲应有的养育职责、面对父母,需要承担孝敬老人的责任等,来自生活的压力较大。承担着家庭生活中的压力,在工作中也会发现,已婚女教师的精力、工作激情不如未婚女教师。可能由于多方面的影响,更容易对工作产生厌烦情绪,出现职业倦怠的相关问题。

2.3 受教育程度因素

此次调查的过程中,我们可以发现山西省图书馆女教师中,处于本科学历的女教师居多,硕士及以上学历的教师以及大专及以下学历的教师人数相对较少,但在职业倦怠三个维度上并未发现任何的显著差异。也就是说不管受教育程度是什么,图书馆女教师体验到的职业倦怠问题相似。

3 山西省高校图书馆女教师职业倦怠的成因分析

在山西省高校图书馆学校抽样选取6位高校图书馆女教师(A、B、C、D、E、F)进行访谈,通过对山西省高校图书馆女教师职业倦怠情况的了解,针对性地收集各方面资料,对图书馆女教师职业倦怠现状中存在问题进行成因分析。另外,通过查阅以往文献,对其文献进行研究分析,补充其形成职业倦怠现象的原因并提出相对有效的应对策略。

3.1 社会方面因素

在访谈过程中,图书馆女教师A告诉我们,“图书馆就是养老的地方”。在我国,社会上普遍思想认为图书馆是收养“关系户”的场所,特别在高校图书馆,图书馆教师地位整体偏低,往往把图书馆比喻成“养老院”、“收容地”。

女教师B说:“学校里的老师认识我的没几个”,社会上大部分人认为图书馆只是单一的借书和还书,简单而又重复,不需要高学历人才。甚至还认为图书馆工作无足轻重,没有很高的技术含量,造成图书馆工作人员的职业声望偏低。社会上的轻视思想直接导致图书馆教师情绪消沉,渐渐对图书馆工作失去了兴趣,对未来前途感到迷茫严重者焦虑,长而久之演变为职业倦怠。

3.2 学校方面因素

图书馆女教师C提到:“图书馆里的教师大部分是关系户,干好干坏都是一个样。”首先,领导不够重视。高校图书馆一般是领导家属、子女、落聘人员的安置处,工作人员的素质也参差不齐,男性普遍不愿意去图书馆工作,造成图书馆的人员结构当中女性占很大的比例。高校图书馆缺乏教师培养机制。学校方面一般根据评估文件重视藏书量和馆员数量,减少了对图书馆整体人员素质的培养,图书馆教师工作的隐蔽性造就女教师低成就感,图书馆的内部工作性质长期不变,女教师慢慢由“厌倦”演变为对工作的“懈怠”。高校图书馆缺乏激励机制。相对于其他部门,图书馆比较固定和封闭,竞争压力小,内部管理机制薄弱,这种氛围影响到图书馆教师的工作激情和动力,渐渐职业倦怠滋长,导致大部门女教师情绪低落。

3.3 图书馆女教师方面因素

图书馆女教师D认为:“图书馆工作就是日复一日,年复一年的重复性劳动。”还有年轻的女教师E说:“刚来还有激情,没到一年我就疲倦了。”根据量表结果分析:30~40岁之间的女教师所承受的压力要高于更年轻的教师或更年长的教师,受到职业倦怠现象的影响较大;而在此年龄阶段已婚女教师在情感衰竭和去个性化维度上的平均分均高于未婚女教师,这说明已婚的女教师比未婚女教师体验到、遇到的职业倦怠问题更为严重;工龄在11~15年的女教师职业倦怠现象最为严重,工龄在6~10年的女教师次之,显著高于工龄在5年及以下的年轻女教师。图书馆有孩子的女教师F提到:“值班就让我们照顾不了家,尤其是孩子。”此阶段的女教师正处于事业的高峰期,更希望经过自己的努力成功,然而,期望值高,现实遇到的压力却很大,情绪方面很容易出现波动,自感努力之后却得不到相应的结果,出现情绪资源耗竭现象。

4 山西省高校图书馆女教师职业倦怠问题的应对策略

4.1 社会层面的对策

笔者调查发现,要想提高图书馆女教师的职业威望,首先,领导要在思想上重视图书馆工作,制定扶持政策,整体提高图书馆工作的重要性;其次,通过宣传媒介等手段宣扬图书馆的职能和作用,促进社会了解图书馆工作的重要性,重视图书馆的各项工作,尊重图书馆工作人员的劳动成果。只有树立全社会的图书馆意识,图书馆工作人员在工作中才会体验到成就感和使命感,并以积极健康的心态从事图书馆工作。

4.2 学校层面的对策

针对高校图书馆女教师的职业倦怠现状,一是要积极开展业务培训工作,根据 (下转第69页)

高职院校图书馆服务创新的路径和对策

尹九成
（铜川职业技术学院图书馆，陕西 铜川 727031）

关键词：高职院校；图书馆；服务创新

摘　要：高职院校图书馆服务创新是时代的需要，是增强高职院校办学实力和培养人才的需要。为此，必须消除制约图书馆服务创新的诸多不利因素，探讨研究泛在知识环境下图书馆服务创新的路径、理念和对策，重视信息资源建设，优化服务设施，提升网络建设速度，彰显图书馆服务工作的水准，凸显图书馆在学校教书育人环节上的重要价值。

中图分类号：G251　　**文献识别码**：A　　**文章编号**：1003－1588(2013)01－0055－03

1　图书馆服务创新的制约因素

1.1　图书馆沦落为院校的“二等公民”

现代社会竞争日趋激烈，大学生要想在未来的社会赢得一席之地，就必须将自己培养成一个“博而专”的复合型人才，而高职院校图书馆是学校的文献信息中心，是学校教学和科学研究工作的重要组成部分，是课堂教学的延伸和补充，是大学生自主学习，获取知识营养的“第二课堂”[1]，是学校教育体系链条中的一个核心环节。正如一位大学教授所讲的——在大学，校长只需要用好教务长、图书馆馆长、总务长“三大长”就可以了。但是，目前我国高校图书馆现状参差不齐、情况各异，国家重点本科院校图书馆在资金投入、人员配置、馆舍建设等方面比较到位，图书馆的服务与发展呈现蒸蒸日上的良好态势；但在高职院校图书馆，或是受资金短缺的困扰，或是受决策者理念的限制，图书馆建设在人员配置、馆舍建设、软硬件设施等方面相对比较滞后，这在一定程度上影响了图书馆的服务与创新。由于高职院校培养的是高级技能型人才，所以学校的实训、实习基地建设成为高职院校改善办学条件、彰显办学特色、提高教学质量的重点，无论从资金投入、还是人员配置，院校大多非常重视。而作为学校的文献信息中心的图书馆，却沦落为院校的“二等公民”，无论是在项目支持、资金投入，还是人员配置等方面都只能望其项背。高职院校的管理层普遍认为，图书馆的工作重点就是收集信息和提供信息，只要做好这两项工作就行了，没有必要在图书馆“大动干戈”，因而使图书馆各项工作严重滞后，成为制约图书馆服务创新的瓶颈。

1.2　管理机制不合理，人才结构失衡

在为数不少的高职院校，图书馆置身于教务处的管辖之下，使得图书馆缺失了自己的发展空间，导致图书馆没有自主权，管理人员积极性不高，人浮于事、效率低下，缺乏发展的生机和活力。同时，图书馆的人才结构配置不合理，优化图书馆的服务功能无从谈起。笔者所在的院校，图书馆多年未进一个人，每年招聘的年轻毕业生都分配给了院校的系部或人事、办公室。图书馆多年打报告，却未要到一个人，致使馆内人员结构只能是年长者、体弱者及女性居多，专业人员只有一个，男性馆员仅有两名，更别奢望有计算机、网络技术方面的专业人才了。由于人才匮乏，给图书馆的日常工作带来很大压力，成为图书馆服务创新的一个严重制约因素。

1.3　资金投入不足，信息资源建设滞后

1987年，国家教委制定的《普通高等学校图书馆规程》中规定“文献资料购置费在全校教育事业费中应占适当比例，一般可参照5%左右的比例数”[2]；在2004年4月教育部办公厅颁布的《高职高专院校人才培养工作水平评估方案》中，明确要求图书馆要足额拨付“图书资料购置费”[3]。但实际情况并非如此，很少有哪个高校图书馆能达到教育部的规定，尤其是高职院校的图书馆。大多数高职院校图书馆的资金投入很少或者没有，使得这些高职院校图书馆的资源建设捉襟见肘。主要表现在：一方面，信息资源（包括纸质和数字资源）总量偏少，低水平重复建设现象严重。由于受购置经费的制约，加之书刊大幅度涨价，致使高职院校图书馆各类文献采购的数量严重不足，加之各馆之间的横向联系较少，就必然出现信息资源的重复建设和人力物力浪

收稿日期：2012－10－12
作者简介：尹九成（1969－），铜川职业技术学院图书馆馆长，馆员。



费。另一方面，虽然学校评估指标中有生均藏书量的规定，各校的评估、达标、考核也一定程度上促进了院校对图书馆的资金投入，但这种“运动式”的行政手段也带来了不可忽视的副作用——为了增加馆藏量，评估达标，一时间大量购书，且大量是闲置图书，过后几年又不投入资金，经费时有时无，致使每年的优秀图书难以购进，信息资源的时效性难以体现。

2 图书馆服务创新的路径和对策

2.1 提高认识，创新服务理念

现代图书馆以网络化、数字化、自动化为特征，从传统意义上的图书馆转变为信息服务中心，是图书馆生存和发展的必然趋势。互联网在全球广泛而迅速地应用和发展，对以搜集、整理、使用为功能的图书馆，已经并越来越多地产生着巨大的冲击；互联网改变了图书馆环境，也改变了用户获取信息的方式，使得图书馆丧失了传统的文献检索与图书情报服务的优势，读者也许不再把图书馆作为获取各种信息资源的唯一途径，图书馆坐等读者上门的局面将一去不复返。以优质高效的服务来吸引读者利用图书馆，才是图书馆切实可行的立足和发展之路。

要适应信息时代的巨大变化，必须做到三点：一是图书馆的工作人员必须把自己的角色定位为高素质的服务者，而不是定位或等同于普通的教育工作者，只有这样，才能为师生及时提供文献资源的最佳服务。二是要改变传统的管理理念和服务理念，将图书馆的服务由文献服务、信息服务、知识服务、智能服务的传统服务理念转向智慧服务，致力于培育用户驾驭知识、运用知识和创新知识的智慧能力，启发用户“转知成慧”[4]。三是构建信息服务合作机制，创建高度协同、合作共识、权益分担、共建共用的图书馆联盟，实现图书馆信息资源的共建共享，使每个资源库中的每一本书、每一份文献都不再是信息“孤岛”，不再相互隔离，都融汇到比以往更深的文化中。我们欣喜地看到，国内公共图书馆这几年的资源共享和服务一体化建设，搞得如火如荼；高校图书馆的数据库网络化建设也不甘人后，高等教育文献保障系统（China Academic Library & Information System，简称 CALIS）等一大批项目取得了令人瞩目的成就。所有这些都表明一个开放的、以泛在网络环境为支撑、以共建共享为手段的为读者提供泛在服务的图书馆时代已经到来。

2.2 变革管理机制，引进专业人才

图书馆作为一个服务部门，必须重视管理工作。管理能把图书馆的核心技能和要素聚合起来，形成整体合力和系统优势，为图书馆的持续发展提供力量。我们知道，图书馆管理的三大要素是人才、技术和资源，其中人才是关键。只要有了具备思想素质、专业知识、网络技能的人才，图书馆的核心竞争力就会得到彰显和提升。在网络日渐普及、读者自我查询能力日益增强的今天，图书馆服务的知识性、技术性和社会性要求越来越高，社会和学校对图书馆馆员的素质也提出了更高的要求。图书馆必须积极实施人才战略，变革管理机制，引进专业人才，加强人才队伍的建设、储存和培养。

2.2.1 进行职业道德教育

高职院校图书馆是学院各部系、各专业、不同文化层次师生经常驻足查阅资料的必到之处，直接为教学一线师生服务，图书馆馆员的精神面貌、言行举止、人格品性、道德素养、服务水准，均会直接影响、启迪及感化全体师生。为此，应对图书馆工作人员进行职业道德教育，使馆员热爱图书馆事业，明确自身的岗位职责，树立“读者至上，以人为本”的服务理念，把为读者提供优质服务视作第一己任，勤勤恳恳、积极向上、锐意创新、无私奉献，以“主人翁”的精神搞好服务工作。

2.2.2 实行竞争上岗

传统图书馆的管理机制、人员聘用、人员管理、服务模式一成不变，用句不客气的话讲，安排到图书馆的人员大都是不干事或干不了事的，这种现象的存在决定了图书馆工作必然是人浮于事、效率低下，其核心价值难以得到提升和彰显。为此，高职院校图书馆必须实行全员聘任制、岗位责任制、目标管理制和竞争上岗制，做到“优胜劣汰”。只有这样，图书馆工作人员的积极性、责任感和紧迫感才能日益增强，图书馆良好的工作氛围才会形成，为读者服务的态度才会明显改善，服务的水准才能得以提升和创新。

2.2.3 引进专业人才

针对高职院校图书馆人员的现实状况，院校当政者要把学校图书馆的人员管理和人才培养纳入到整个院校人才发展培养的战略体系之中，加强图书馆人力资源建设。目前，有相当一部分高职院校，并不重视图书馆的人员聘用、配置。在院校的用人招聘上，只着重一线教师的人才引进，几乎从不考虑图书馆的新生力量的补充问题。然而，随着现代图书馆事业的快速发展，特别是计算机技术、网络通讯技术和信息技术的飞速发展，图书馆原有的人才队伍、馆员结构早已不能适应新形势下的图书馆工作。因此，在优化培养现有管理人员的同时，在进校的大学生中为图书馆遴选、配置有专业知识、网络技能、懂外语的专业技术人才，特别要引进一些既热爱图书馆事业、具有吃苦耐劳和创新精神，又具有计算机技术、网络通讯技术、现代图书情报知识的复合型人



才，彻底改变图书馆目前人员结构不合理、专业结构失衡、年龄老化、男女比例失调的不正常现象。同时，要改善图书馆工作环境，提高图书馆人员的待遇，树立并落实“引进人才、培养人才、留住人才”的持久用人观念。

2.3 重视资源建设，优化服务设施

搞好图书馆资源建设是提高图书馆核心竞争力的基础，也是图书馆服务创新的关键。俗话说，巧妇难为无米之炊。图书馆如果没有丰富的文献资源，服务教学、服务社会、服务创新就是一句空话。

2.3.1 加大资金投入，确保文献资源的可持续建设

高职院校要切实落实对图书馆的资金投入，保证每年按规定给予经费的支持，并随市场的变化逐年增加，力求避免一些学校有钱时给一点，没钱时就一分不给的不科学做法；或者说，在评估时加大投资力度，造成图书馆一段时间的突击花钱、文献资料突击购置，评估结束图书馆就成了“零经费”，一些急需的文献资源无法购置，这是图书馆资源建设中不可取的行为。

2.3.2 突出馆藏文献特色，满足读者需求

所谓馆藏特色，“是指一所图书馆所收藏的文献资料具有自己的独特风格”[5]。所谓“满足读者需求”是指本馆馆藏文献必须充分满足广大师生和院校人才培养及教学的需求。具体到高职院校图书馆，就是要根据本院校设置专业的特点，突出本馆馆藏文献资源本身特有的与其他兄弟院校馆藏文献在结构、类型及侧重点等方面的差异和不同。为此，应注意以下三点[6]：一是不仅要考虑文献本身所具有的学术参考价值，还要符合本馆馆藏结构和整体布局。二是不仅要有教参类、教辅类及重点学科类等学术性文献资源，还要有能提高学生思想素质、专业水平、综合能力和品行修养的普及性读物。三是不仅要有一般专业的文献资源和重点学科的文献资源，还要注意收集与特色专业有关的已出版和非正式出版的文献资料。

2.3.3 优化软硬件设施，提升网络建设速度

泛在知识环境下，图书馆已经成为知识收集、筛选、加工、传播和利用的数字化信息基础设施，是人们获取信息的最主要场所，其泛在智能、立体覆盖、无时空限制的强大功能在很大程度上消除了信息资源的利用空间和地域限制，使图书馆的服务工作突破了馆际界限，互联网上所有用户都可能成为图书馆服务的对象[7]。因此，优化图书馆服务的软硬件设施，搞好网络建设就成为高职院校图书馆服务工作创新的一个现实问题。这个问题的解决必须涵盖三个方面：一是选好图书馆集成化管理系统。这个管理系统的着眼点已不再是一般意义上对书刊文献的管理，而在于能提供什么样的内容（馆藏资源、联合目录资源、数据库资源等）和实现什么样的服务（个性化服务、推送服务、定题服务等）[8]。二是搞好网络建设。现代化理念上的图书馆服务，必须依赖高速传递信息资源的互联网设施，要做到这一点就必须建设好高职院校图书馆内的局域网，并力争实现与校园网、地区行业网，进而实现与大联盟（NSTL，国家科技图书文献中心）和高等教育文献保障系统（CALIS）进行对接，实现信息资源的高度协调、合作共识、权益分担、共建共享的目的。三是要加强数据库建设，特别是要加强特色数据库的建设，只有这样，图书馆的服务与创新工作才能得以实现。

3 结语

改革是动力，管理是根本，创新是灵魂。图书馆服务工作的创新是时代需要，是高职院校增强办学实力和培养人才的需要。只有消除制约图书馆服务创新发展的不利因素，切实探讨研究泛在知识环境下图书馆服务创新的路径、理念和对策，重视信息资源建设，优化服务设施，提升网络建设速度，才能进一步彰显图书馆服务工作的水准，凸显图书馆在学校教书育人环节上的重要价值。

参考文献：

[1] 韩鹏. 高校图书馆与校园文化建设初探[J]. 图书情报工作，2010 增刊(2)：31 – 34.

[2] 范兴坤，郑建明. 我国当代图书馆事业政策建设及研究述评[J]. 中国图书馆学报，2010(2)：90—98.

[3] 教育部办公厅关于全面开展高职高专院校人才培养工作水平评估的通知[EB/OL]. [2012 – 10 – 16]. http://www.110.com/fagui/law_137155.html.

[4] 黄幼菲. 公共智慧服务——图书馆知识服务的高级阶段[J]. 情报资料工作，2012(5)：83 – 88.

[5] 鄂丽君. 高校图书馆特色馆藏建设的现状分析[J]. 图书馆建设，2009(12)：19 – 23.

[6] 黄幼菲. 高职院校图书馆评估指标和数据采集平台的缺失——基于对 2008 年《高等职业院校人才培养工作评估方案》的理性思考[J]. 图书馆建设，2010(6)：101 – 105.

[7] 赵惠. 网络环境下图书馆参考咨询工作的困境及出路[J]. 科技情报开发与经济，2011(4)：105 – 108.

[8] 韩海涛. 网络环境下图书馆服务创新的制约因素及对策分析[J]. 图书馆杂志，2003(3)：16—19.

（编校：马怀云）



让读书成为高校图书馆员的习惯

徐钟灵
（南京特殊教育职业技术学院图书馆，江苏 南京 210038）

关键词：图书馆员；读书价值；读书条件；读书习惯

摘　要：文章对图书馆馆员读书的价值进行了解读，认为这种价值体现在三个方面：服务读者的领航员、知识创新的服务员，和谐社会的修行员。图书馆馆员要充分利用其便利的学习条件，在此基础上提出了读书应成为高校图书馆馆员的习惯。

中图分类号：G251.6　　**文献标识码**：A　　**文章编号**：1003－1588(2013)01－0058－03

1　图书馆馆员读书价值剖析

1.1　服务读者的领航员

图书馆是知识的海洋，图书馆员就是知识海洋里的领航员，而要想做到这一点，没有相应的学识是不行的。要做好这个领航员，图书馆员的工作不能只是"两耳不闻窗外事，一心只管借还书"，不能被动的有求才应，有问才答，或者是对读者提出的问题一问三不知，"以己昏昏，怎能使人昭昭"，读者到了图书馆，面对茫茫书山书海，有时会"把书四顾心茫然"不知读什么书；有的是"只在此馆中，书深不知处"而找不到书。我们应了解图书馆馆藏，做到"胸中藏有百万图书"，也许图书馆员一句指点迷津的话，就让读者节省许多时间。图书馆员要紧跟世界图书馆发展的前沿，对业务流程不断进行整体优化，从而进一步提升图书馆服务的能力和服务质量，要考虑如何方便读者阅读，让读者能够便捷地借阅到他所需要的图书。通过创新服务工作，吸引读者到图书馆来，想方设法激发读者的阅读愿望与激情。为读者的自我学习提供优质的知识与信息导航服务。

图书馆员要了解读者，在工作中做一个有心人，关注读者所借的书，多与读者沟通交流，知道读者需要读什么书，应该读什么书。图书馆员应该是一个职业的阅读推广人，对读者进行有效的引导和辅导。图书馆员要了解图书，首先做个睿智的读者，做到"读万卷书"，"操千曲而知音，观千剑而识器。"。通过读书"练内功"，练就一双识书的"慧眼"，要有艺术大师罗丹的那种能"在别人司空见惯的东西上面发现出美来"的本领，从而辨别优劣、识别好书。书犹药也，但药有良药、毒药，善读者可以受益无穷，不善读者则贻害终身。图书馆员对书籍应具有比较、评论和推荐能力，具有独特的阅读思想。对于书中的信息都要经过思维的加工整理，然后再准确地推荐给读者。只有当读者在馆员的推荐指导下，掌握了解了更多、更新的知识信息，才能实现馆员阅读的价值。

1.2　知识创新的服务员

创新是一个民族的灵魂，是国家兴旺发达的原动力。作为图书馆员必须面向世界、面向未来，学习人类创造的一切优秀文明成果，不断开阔视野，扩大知识面，在前人的基础上，取得更多更好的创新成果。王子舟教授认为：深厚的学术底蕴（包括优雅的文笔）主要是通过读书形成的，奇思妙想往往产生于读书之中。因此，作为为读者服务的图书馆员，要做好知识创新的服务工作。

信息技术的快速发展给图书馆工作带来了巨大影响，既给图书馆员带来了新的挑战，也给实现人生价值创造了契机。要拓宽服务领域，提供个性化服务。树立以人为本的服务理念，不断开拓创新服务的内容和为用户开展学科专业文献推荐编制方式。比如设置自助还书箱、设立专门书架、置饮水机、休闲室、为读者代购书服务、挂牌服务、闭馆前播放提示音乐、延长开馆时间等。这些都需要我们去挖掘、去创新，不断完善细节服务体系，把"读者第一，服务为本"的人本主义贯彻落实到实处。美国图书馆对馆员的要求最重要的是服务的精神、态度。要求馆员要有很强的能力，有服务的态度，有合作的意识，有创新服务的想法。

1.3　和谐社会的修行员

图书馆员充分利用自己的职业优势和工作便

收稿日期：2012－11－01
作者简介：徐钟灵（1971－），南京特殊教育职业技术学院图书馆馆员。



利，率先建立起终身学习的理念，把读书、工作结合起来，让读书伴随工作、生活，通过自己的努力，为建设学习型社会添几分墨色书香、添几分人文涵养、添几分和谐气息，成为传播先进文化的使者。

读书不只是为了追求知识，更是为了修身养性，或者是"养吾浩然正气。"黄庭坚说："三日不读书，便觉语言无味，面目可憎。""腹有诗书气自华"，读书能改变人的气质，林语堂先生将读书理解为"使人得到一种优雅和风味。善读书，如入芝兰之室，久而不闻其香，而香却在骨里"。

图书馆员天天和书打交道，多读书、读好书、善读书，沐浴着书香，浑身流溢着书卷味。读书，让图书馆员学会感恩，拥有一颗宽容大度的心，从而在纷繁复杂的世俗中，"猝然临之而不惊，无故加之而不怒"，以积极乐观的精神状态来面对图书馆的工作和生活；读书，让图书馆员学会爱，爱自己的工作岗位，爱读者；读书，让图书馆员学会信任，学会合作，善解人意，"不以物喜，不以已悲"，从容看待人生得失。

2 图书馆员读书条件解读

图书馆员坐拥书城，每天与书打交道，在读书、自学上有着近水楼台先得月的优越条件。

2.1 优雅的读书环境

高校图书馆拥有古今中外的灿烂文化，为给读者营造创造一个幽雅、温馨、舒适的读书学习环境，吸引更多的读者到馆读书，图书馆周边环境力求山、水、园、林、绿化美观协调，有的绿树环绕，草色青青，鲜花摇曳；有的是小桥、流水、假山相映成趣，组成一道道靓丽的风景线。图书馆内窗明几净，夜间灯火通明，桌椅摆放整齐，舒适优雅，室内摆放着花草，悬挂着一幅幅字画，处处弥漫着浓浓的书香气息。

2.2 便利的读书条件

古往今来，许多爱好读书的有识之士，为了能读到书，历尽千辛万苦。宋濂"家贫，无致书以观，每假借于藏书之家，手自笔录，计日以还。天大寒，观冰坚，手指不可屈伸，弗之怠"；袁枚"幼好书，家贫难致。有张氏藏书甚富。往借，不与，归而形诸梦"；余秋雨教授在《风雨天一阁》一文中提到的那个酷爱读书的姑娘钱绣芸，一心为了想要登天一阁读点书，竟嫁到了范家。只想借着婚配来多读点书，谁知成了范家媳妇后还是不许登楼看书，最后郁郁而终；作家郑振铎，在英国伦敦大不列颠博物馆看到收藏着自己多年来渴望查阅的大批从中国掠夺去的敦煌石窟的经卷和佛教艺术珍品，由于该馆规定，一切善本只能看不能抄录。他只好背熟一段，然后悄悄到吸烟室里默记下来，一个人干太慢，又动员老舍等友人帮忙，轮流背诵和默写。这让身处几十万册图书包围之中的图书馆员真切感受到"身在书中才知福"。

2.3 浓郁的读书氛围

图书馆是一个具有浓郁的文化氛围的场所，"谈笑有鸿儒，往来无白丁。"刘尚恒先生说："图书馆员一是守着书，二是每天接触那么多的读者，包括各门类专家学人，那都是我们的老师。有书，有老师，何愁做不成学问呢？而这两点优势是其他行业无法企及的。因此，扬长避短，出神入化，全在乎运用之妙，而关键在于是否'有心'。"

图书馆作为知识的宝库，向来为热爱读书的图书馆员所青睐，他们工作其间，"醉翁之意不在酒，而在书"。学界大师金克木在北京大学图书馆做图书管理员时学历是小学毕业，出于对借书人所读书目的好奇，便按照借书人的借书条"指引"去看书，借书人和书库中人成了他的导师。由于他广泛拜"师"，博览群书，最终成为著名文学家、翻译家、学者；数学家陈景润在厦门大学图书馆做图书资料员，研读了华罗庚以及苏联数学家等人的专著，写出了颇有建树的数学论文《关于塔利问题》，在书中寻得人生价值的所在。由于"借书独厚"，坐拥书城，使图书馆员遇上被"点石成金"的机会确实胜人一筹。

3 让读书成为习惯

3.1 由"知之"到"乐之"

孔子说："知之者不如好之者，好之者不如乐之者"。大多数人比较容易做到"知之"，知道读书的重要性，但做到"好之"已经不容易，喜欢读书，也许不免流于辛苦，所谓"十年寒窗苦"；"乐之"是一种境界，把读书作为乐趣而乐在其中，一卷在手而废寝忘食。读书只有"乐之"，才能有高涨的读书热情和强烈的求知欲望，才能以读书为乐。

犹太民族的孩子出生不久，母亲就会读《圣经》给他听，读完一段，就让孩子舔一下蜂蜜。在孩子稍微懂事的时候，母亲会在《圣经》上滴一点蜂蜜，让孩子去吻，让孩子从小就在心灵上知道书本是甜蜜的。犹太人对书的崇敬差不多近乎宗教。

俄罗斯人、法国人爱读书，他们一旦要出门，少不了要往包里塞一本两本书进去；公园里、地铁列车上，甚至是街头的石凳、公共场所的台阶上，都不难瞧见他们专心而优雅的读书身影。他们爱读书是习惯使然。习惯一旦养成，你叫他不读书他都难受。清代诗人萧抡说："一日不读书，心臆无佳想；一月不读书，耳目失清爽。"苏霍姆林斯基叙述："我私人的



图书馆里,有成千上万册图书,我每天不读上几页,有时不读上几行,我是无法活下去的。”

孔子一生爱读书,“发愤忘食,乐以忘忧,不知老之将至”。“平生不羡黄金屋,灯下窗前常自足。”这种读书的乐趣是发自内心的;五柳先生“每有会意,欣然忘食”,这种乐趣是不慕荣利,只求内心的乐趣。图书馆是读者的精神家园,而图书馆员每天的时光都在书卷中翻过,抛开各种世俗的功利享受读书的快乐,精神生活充实而满足。“伏天读书如饮甘露,冬日读书如偎暖炉;花前读书俨然仙翁,月下读书如温旧梦;雾重重时读书开人茅塞,雨敲窗时读书驱人寂寥;春风得意时读书平心静气,坎坷失意时读书淬砺心志;多姿多彩的日子读书以助雅兴,平淡无奇的日子读书以添风骚。”“身教重于言教”,我们要求读者热爱读书,自己要先做个“手不释卷”的读书人。

3.2 持之以恒

图书馆员不仅要养成读书的习惯,还要做到坚持每天读书,持之以恒。有的图书馆员认为“工作太忙,没有时间读书”。读书的时间还是有很多的,只看你是否有“读书的心”,古人把“枕上、厕上、马上”当做读书的三个美妙时段。鲁迅先生说:“时间有如海绵里的水,只要你愿挤,总是有的。”新华社总编辑南振中善于把工作中的长短不一的几分钟、几十分钟的缝隙时间像珍珠一样串起来,转化为比较完整的宝贵时间来读书,从而阅读大量的书。他把这种方法叫做“化零为整”和“零存整取”;学术大师季羡林几十年如一日,每天凌晨四点准时起床,开始看书;苏州市副市长,苏州大学博士生导师朱永新,每天早上雷打不动阅读两个小时。读书要善于利用零星时间,我们可以用午休、晚上、节假日等点滴时间来读书。做到时时可读书,处处能读书,使读书完全生活化。“学习如春起之苗,不见其长,日有所增。”积少成多,积沙成塔。

3.3 读、思、写相结合

图书馆员要养成“不动笔墨不读书”的习惯,把读书中的点滴发现与灵感写成读书心得。这些资料就像“炊饭之粟米,佳肴之原料”,积累得多了,在条件允许的情况下,系统地组织起来,成为自己工作中的点子库。一旦用起来,就会文思泉涌。图书馆员是信息资源与读者之间的桥梁和纽带,因此可由馆员撰写书评,对馆藏文献进行有深度的评价,进行阅读推广,推荐优秀图书,并且将书评工作纳入业务工作的范畴。馆员撰写的非图书馆专业的书评文章作为业务研究成果得到认可,就能调动馆员的积极性,写出各专业高层次的书评文章。

读书所得、交流所得,经过思考才能融会贯通,为己所取用,有助于将自己提出的理论打磨得精致而有光华。思考主要强调的是反思。只有经过反思,我们的思想才能升华,变得深刻。读、思、写相结合,使阅读理解更深刻、全面,记忆更准确、系统,并能产生新的创见、新的思路,使所学的知识内化于心,成为自己的东西。

当我们经过长期的读书学习,以致“衣带渐宽”,“为伊消得人憔悴”,到了终于学有所成的时候,快乐便相伴而生。“众里寻他千百度,蓦然回首,那人却在灯火阑珊处。”有一种收获的惊喜体验。

参考文献:

[1] 一个人的精神发育史就是阅读史—朱永新与孙云晓对话录[EB/OL]. http://www.sunofus.com/bbs/thread-28288-1-1.html,2007-12-27.

[2] 旷天全. 季羡林与图书馆[J]. 图书馆工作与研究,2010(10):79-81.

[3] 陈杏. 探究知识经济时代图书馆员的读书意识[J]. 图书馆论坛,2004(4):61.

[4] 周波兰. 高校图书馆员价值实现途径探析.[J]. 图书馆,2010(3):99.

[5] 王菲. 对图书馆员读书问题的思考[J]. 图书馆工作与研究,2007(6):105.

[6] 有一个孩子每天向前走去-新世纪出版社“儿童文学走进校园”活动专家、作家访谈录[EB/OL]. http://www.ycwb.com/gb/content/2005-05/28/content_910554.htm.

[7] 余秋雨. 秋雨散文[M]. 杭州:浙江文艺出版社,1998:109.

[8] 陈燮君,盛巽昌. 二十世纪图书馆与文化名人[M]. 上海:上海社会科学院出版社,2004.

[9] 李文蕾.“学习型馆员”与馆员阅读之我见[J]. 新世纪图书馆,2011(5):11.

[10] 王波. 2011年全国图书馆学博士生论坛在北京大学成功举办[EB/OL]. http://blog.sina.com.cn/s/blog_542d9f71010118ct.html,2011-11-28.

[11] 刘东亚. 论浅阅读时代图书馆的书评工作[J]. 图书馆工作与研究,2011(2):118.

(编校:马怀云)

论高职院校图书馆安全危机管理体系建设

韦　宁
（重庆科创学院，重庆 永川　402160）

关键词：高职馆；体系建设；安全危机管理

摘　要：文章简要论述了高职院校图书馆安全危机管理体系建设的必要性，对安全危机管理体系建设存在的问题进行了剖析，并从安全危机管理体系建设规划、内容、预防措施等提出了对策。

中图分类号：G250　　**文献标示码**：A　　**文献编号**：1003－1588(2013)01－0061－03

1　高职馆安全危机管理体系建设的必要性

图书馆是一个开放的场所，它始终面临着天灾人祸、突发事件等各种风险，如，2003年3月，浙江省某市图书馆被黑客入侵，使大量重要数据丢失；2005年11月，北京民族文化宫图书馆地下藏书库遭水淹，造成20多万册珍藏文献受损失；2007年7月21日，云南省图书馆内灭火系统二氧化碳气体发生泄漏，导致39人不同程度中毒。诸如此类安全事故的发生，都深深的告诫图书馆必须高度重视安全危机管理工作，构建完善的安全防范体系，各高校现已根据《公共图书馆建筑防火安全技术标准》建立了自身的安全基础保障，目前也有一些高校馆根据《国家公共事件总体应急预案》的框架制定了自身的图书馆突发事件应急预案与危机管理流程。2002年，教育部印发了《普通高等学校图书馆规程（修订）》，其中规定：应做好图书馆的馆舍、设备维修工作，落实防火、防水等各项安全防护措施。因此，高职馆实施安全危机管理体系建设，建立和完善安全危机防范机制，提高安全危机防范能力，就很有必要了。

2　当前高职馆安全危机管理存在的问题

2.1　安全危机管理范围片面

高职院校图书馆的安全危机管理目前仍实行传统的管理，注重对火灾、偷盗等安全事故的预防，对公共安全突发的事故没应急处理预案与防范措施，没有跟上时代的步阀，香港岭南大学的杨继贤曾在文章中写道：经历非典事件后图书馆的灾难种类在火灾、水灾、偷盗的基础上又增加了疾病这一种类，因此，现在高职馆的安全危机管理绝不仅限于防火、防盗，应其它突发事件都纳入安全危机管理体系范畴。

2.2　只重视，无对策状态

目前高职院校图书馆的安全危机管理的建设还停留在只重视，而无对策的状态，安全危机管理还非常肤浅，没有真正落实到服务管理的行动中，对一些可能突发的事件，如火灾、水灾、雷电等，大多数高职院校图书馆都没有制定应急预案，一旦突发事件发生，只能在一种没准备的条件下被动应对，就会出现：不知道消防器材怎么使用，电闸箱在什么位置，防火卷帘如何操作的现象。

2.3　安全危机管理体制的缺陷

高职院校图书馆的安全管理职责一般由校保卫部门统一负责，人员配备、管理均纳入学校安全管理体系，高职馆对安全人员没有任免权限，只有监督权，对其管理也是间接的，管理效果则大打折扣，很不利于安全危机管理体系的建设。

2.4　安全危机管理没有纳入评估体系

目前我国高校图书馆各种层次的评估体系中绝大多数没有将安全危机管理作为一项评估指标单独列出。教育部普通高等学校图书情报工作指导委员会颁布的“普通高校图书馆指标”中没有明确将安全危机管理作为二级指标，在每年的高职高专办学条件的年检工作中，也没有单独将安全危机管理作为检查指标。

3　加强安全危机管理体系建设的对策

3.1　安全危机管理体系建设规划

高职院校图书馆必须依据自身的实际情况如，服务内容、范围、方式、馆藏布局结构、环境条件设施设备运行等，结合有关的安全法律法规、标准规范，如：

收稿日期：2012－12－08
作者简介：韦宁（1957－），重庆科创职业学院图书馆，副研究馆员，馆长。



《公共图书馆建筑防火安全技术标准》、《建筑设计防火规范》、《普通高等学校图书馆规程(修订)》等,对自身的安全危机管理体系认真规划,从整体上可将其体系规划分为:安全危机管理机制、安全危机管理制度、安全隐患预防能力、安全基础防护设施等四个方面,通过规划来确定其体系建设的广度、深度与范畴,这对安全危机管理体系建设的实施起着定位与统筹作用。

3.2 安全危机管理体系建设内容

遵循法规性、科学性、客观性、针对性的原则,用严谨的态度和认真负责的精神,全面、仔细、深入的实施以提高安全危机防范能力为核心的体系建设内容。

3.2.1 建立安全危机管理机制

其内容包括:安全危机管理机构的与安全培训制度的建立、安全事故应急防护预案的编制等机制方面,首先,是安全危机管理机构的建立,安全危机管理主要责任人与分管责任人和安全危机管理人员的落实以及考核办法的制定;其次,是安全培训制度的建立,安全教育的开展涉及安全知识和安全危机管理能力与安全技能培训以及安全意识;第三,是安全事故应急救援预案的设计与演练,如人员的疏散、火灾的报警、物资的准备、消防器材的使用等。其目的是创建适应自身发展的安全危机管理新机制。

3.2.2 建立安全危机管理制度

其内容包括:各项安全危机管理制度与责任制度、安全组织管理、健立健全事故应急救援预案等各项安全危机管理规章制度,如:工作人员管理、设备及系统维护、数据备份、用户管理、安全检查事故调查处理、奖惩规章、岗位安全责任等制度,目的是建立更佳完善有效的安全危机管理制度保障体系。

3.2.3 建立安全隐患防范保障

其内容包括:馆内外设施设备和资源储备等方面的保障。首先,根据自身馆结构建立全隐患防范保障措施,特别是陈旧、改建、扩建、新建或其它建筑的高职馆,在防火、电气设施、承重能力和安全通道等方面的安全危机隐患防范保障措施要加强;其次,是强化防护设施和设备的维护,现在大多数高职馆的设施设备有两大部分组成,一部分现有的图书(纸质)、书架、桌、椅等设施;另一部分是新增的电子书、刊、和各种信息网络与终端及检索设备,因此,在安全危机管理体系建设中要全面分析,既分析设施设备安全保障建设的可靠性,又要分析辅助设施的安全保障建设的完备性;第三,是网络安全系统的保障建设,因为,网络系统不完善很容易受到外部的网络攻击,导致系统瘫痪,数据丢失,所以,对网络安全系统的安全危机管理建设非常重要,目的是通过建设从整体上对高职馆人、财、物、环境的安全隐患因素进行掌控,增强安全隐患预防能力。

3.2.4 建立安全设施检查机制

内容包括:防火设施、安全通道、安全警示标志、公共安全防护等方面。首先,防火是图书馆的首要任务,防火设施的规范、完好、完备程度对于预防与控制火灾起着非常重要的作用,具体检查内容包括:消防设施的使用;灭火器的摆放与操作;防火隔离门的设置等;其次,对安全通道要以最大读者流量的疏散为核算条件,依据通行方法计算,不仅计算主要通道,还应对室内设施布置形成的通道进行检查,如,安全出口标志是否完好醒目,应急灯是否能用,通道门是否畅通等,同时还要加强“六防”工作(防火、防盗、防虫、防潮、防尘、防鼠);第三,是检查安全警示标志是否完善、规范,在重要场所(主控机房、书库、电子阅览室等)是否有防火、防潮、防腐等警示标志,目的是通过效检查机制建设,实现安全防护设施的规范化管理,增强安全灾害的防范能力。

3.3 安全危机管理预防措施建设

3.3.1 实施安全危机隐患因素评价

这需要全面搜集涉及图书馆安全危机管理的法律法规、标准规范,结合各自身的实际情况,按有关国家安全规范要求拟定出自身存在各种安全隐患因素项目,并编制《安全危机隐患因素评估表》(如表1所示)。要求在编制该表时尽量将影响自身的各种安全危机隐患因素评价项目考虑详尽与周全,认真统计在表内,已备评价与分析。其目的是通过评价与分析有利于加强自身对各种安全危机隐患因素的识别与辩认;对其危害因素来源的判断与认定;对其存在的部位有所把握与掌控,为做好安全危机隐患防范预案奠定坚实基础。

表1 高职图书馆存在的安全危机隐患因素评价表

序号	安全危机隐患因素检测项目	检评可能造成的危险	安全危机隐患存在部位
1	火灾	人员伤亡,设施损坏、财产损失	存在图书馆可燃物的场所
2	水灾	损坏文献与电子资源和一切设施	存在图书馆地势较低的部位
3	触电	人员受电击致残或死亡	存在电器与电源裸露部位



3.3.2　实施安全危机隐患危险程度预测

针对《安全危机隐患因素分布表》（表 1），结合自身的实际情况，制作《预先安全危机隐患程度预测分析表》（如表 2 所示）。要求对对各种安全危机隐患应全面、真实的归纳与统计，以便及时对其危险程度进行有效的预测、评估、掌控、为统筹制定应急防范预案提供科学依据。以便将安全隐患因素消灭在萌芽状态。

表 2　预先安全危机隐患程度预测分析表

安全危机隐患	所属单元	具体位置	触发事件	形成事故原因	危险程度	预防措施与建议
火灾	图书馆主体	现刊阅览室	明火、电路故障	违章用火或线路老化短路	轻度	严禁烟火，更换电线，加强线路检查与维护
水灾	图书馆主体	洗手间	阀门、水管破裂	阀门与水管老化	轻度	维修管道，更换阀门

3.3.3　实施安全防护设施的检测

安全防护设施的检查是安全危机管理体系建设的重要组成部分，是消除安全隐患的重要条件与手段，因此，高职院校图书馆要定人、定期对馆内所有消防设施设备进行检查，在检查中需要通过现场勘察，将检查内容与数据认真填写在《安全危机管理防护设施技术检测分析表》（如表 3 所示）。根据国家有关法律法规与标准规范进行技术分析，对不符合国家有关法律法规要求的应及时进行整改，以便提高安全消防设施的管理质量与水平，真正做到防患于未然。

表 3　安全危机管理消防设施技术检测分析表

序号	检测内容	检测依据	检测结合果	现实情况	检测员签字
1	消防设计工程是否经公安消防机构验收合格	《中华人民共和国消防法》第 10 条	合格	消防测检合格	
2	手提式灭火器设置在灭火箱内其顶部离地面高度不应大于 1,500mm	《建筑灭火器配置设计规范》（GB50140 – –2005）	不合格	高度 1,850mm，大于 1,500mm，要求，不合格	

总之，通过对加强高职院校图书馆安全危机管理体系的建设，就是要充分认清安全危机管理在高职图书馆日常管理工作中的重要性，从思想上认识到开展安全危机管理的必要性，让全馆人员都参与到安全危机管理工作中来，这就需要我们应立足为读者服务这个中心，牢牢树立安全危机防范意识，要本着“以人为本，读者至上”的宗旨，从珍惜与关爱人的生命出发，将安全危机管理体系建设直正落实在行动中，通过深入加强安全危机管理体系建设，进一步完善安全危机防范体系，创建安全危机管理新机制，努力提高自身安全危机防范能力，从根本上确保高职馆读者、设备、信息资源等各方面的长治久安。

参考文献：

[1]　蔡秋文. 图书馆危机管理的框架[J]. 四川图书馆学报，2009(3)：68—70.

[2]　鞠雄艳. 图书馆保护与灾备管理[J]. 图书馆学刊，2012(2)：7—10.

[3]　王立荣. 图书馆安全危机管理评价工作模型研究[J]. 国家图书馆学刊 2007(4).

[4]　韦宁. 高职图书馆安全防范能力探析[J]. 图书馆学刊，2012(10)：22—24.

（编校：严真）



高校图书馆媒体舆情监测探索*

郑金帆
（福建师范大学图书馆，福建 福州 350007）

关键词：媒体舆情；舆情分析；信息服务；高校图书馆

摘　要：通过对媒体舆情理论和实践应用的分析，探讨高校图书馆信息服务的新方式，阐发高校图书馆应回归社会、服务社会的理念。

中图分类号：G250　　**文献识别码**：A　　**文章编号**：1003 - 1588(2013)01 - 0064 - 03

1　媒体舆情理论研究

对媒体舆情的理论研究在国内呈现出起步晚、发展快、研究较分散的特点。笔者以“媒体舆情”为关键词在 CNKI 中进行模糊检索，从 1980 年至 2011 年，共检得相关学术文献 407 篇。这些文献平均分布发表于新闻类期刊、图情类期刊、计算机科学类期刊上。2010 年是舆情监测分析井喷的一年，仅 2010 年至 2011 年，相关学术文献总量达到 320 篇，约占总检得数的 78.62%。通过这些数据分析研究，可以看出，媒体舆情理论研究已初具规模。但通过精确检索，笔者发现专门研究“媒体舆情”的文章仅有四篇，这四篇不约而同都在讨论“图书馆”开展“媒体舆情”工作的相关研究，都发表在图情类期刊上。

1.1　舆情和媒体舆情

笔者查得“舆情”一词最早的文献记录为二十四史《旧唐书》列传第一百二十七“冠岁名升于甲乙，壮年位列于公卿，趣向有闻，行藏可尚。朕采于群议，询彼舆情，有冀小康，遂登大用。殊不知漏卮难满，小器易盈，曾无报国之心，但作危邦之计，四居极位，一无可称。”在宋、明、清等朝，“舆情”已是较为常见的词汇，多用于朝堂之上，表“民众的意愿”的意思。

中国新闻研究中心认为舆情就是社情民意，是“指社会各阶层民众对社会存在和发展所持有的情绪、态度、看法、意见和行为倾向”。[1] 现代意义上的舆情大致沿袭了“民情，民意”的概念，只是对于舆情的主体、舆情传播的范围有了更多的拓展。媒体舆情就是其中的一个典型概念。

广义的媒体指信息表示和传播的载体。从其出现的先后顺序来划分，可以得到如下结论：报纸、期刊为第一媒体，广播为第二媒体，电视为第三媒体，互联网为第四媒体，移动网络为第五媒体。其中第四、第五媒体属于新媒体范畴。根据实际情况以及技术层面的限制，笔者主要探讨的高校图书馆媒体舆情监测分析的主体对象——这里的“媒体”应为是以报纸、期刊为主的第一媒体和新媒体的中流砥柱第四媒体——互联网。

1.2　媒体舆情的特征与影响

媒体舆情通过媒体发布，可以让民众及时、客观地了解中介性社会事项，并反映民众的意见和看法。它增强了社会透明度，调动了民众积极性，激发了他们参与国家事务和社会事务的热情，从而实现民众参政议政的民主权利。[2]

媒体舆情具有：传播途径广泛、内容多元泛化性强、触发随机交互实时等显著特点。

传播途径广泛是指媒体舆情可以在多个媒体中生成并互相影响，实现跨媒体的二次传播、三次传播。

内容多元、泛化性强是指媒体舆情以媒体为平

收稿日期：2012 - 11 - 09

作者简介：郑金帆（1982 - ），福建师范大学图书馆馆员。

* 本文为福建省教育厅 A 类人文社会科学研究一般项目“面向决策的信息服务新方式——高校图书馆媒体舆情监测分析及应用研究”（编号 JA11118S）的研究成果之一。



台,涵盖社会各方面,内容丰富多元,讨论开放,容易出现泛而杂的特点。随着新闻或事件的发生,焦点极其容易转移。

触发随机交互实时则是指媒体舆情在微博时代依靠手机、平板电脑等移动设备在时效性上已经实现了最大化。每个参与者可以实时地参与媒体的讨论,就某一事件发表个人观点,媒体也可以根据参与者的反馈随时掌握舆情的动态。

基于以上几点特征,可以看出,媒体舆情的影响力之深远。要想把握社会脉搏,及时掌握指定人群对某一问题的态度,从而制定出科学合理的政策,就必须紧紧依靠媒体舆情。在决策过程中,这一点显得尤为突出。可以说,舆情,尤其是媒体舆情,通过充分反映民意,反映大多数民众对某一个问题的看法,是科学决策的基本依据,是决策的第一要素[3]。

2 高校图书馆信息服务方式的变迁

媒体舆情监测分析这一新兴信息服务内容的前身可以追溯到图书馆的专题剪报服务、科技查新、科技定题等专题信息服务。与传统的专题剪报服务相比,媒体舆情监测分析除了对平面媒体的内容进行监测、统计、合并同类项之外,还对所获得的信息进行分析、研判,得出结论,此外还可以根据用户要求对同一主题的不同媒体报道进行比对分析,得出面向决策的参考性意见。与科技查新、科技定题等专题信息服务相比,媒体舆情监测分析更重视动态分析,大多以周报、月报、季报、年报的方式向用户提供持续的数据采集和信息分析服务。

高校图书馆开展面向决策的媒体舆情监测分析及应用这一研究是有极大优势也是极具丰富的现实意义的。

第一,高校图书馆走向社会化是图书馆事业发展的必然趋势。新的社会形势下,高校图书馆面临着新的挑战。高校图书馆应抓住机遇,拓宽自身的生存途径,努力提升在校园内外的话语权。国际图联(International Federationof Library Associations and Institution,IFLA)在其发表的一份关于学校图书馆的宣言(The School Libraryin Teaching and Learning for All)中强调,学校图书馆是地区性和全国性公共图书馆以及信息网络机构的重要合作者。[4] 从国外的先进经验和教育部的文件看,高校图书馆面向社会开放是图书馆服务职能的重要组成部分。也就是说,向社会开放并提供服务将是高校图书馆义不容辞的使命。高校图书馆社会化服务现实意义重大,不仅意味着社会资源的合理利用,也是社会财富、人才的再分配、再利用,对全民教育、终身教育等课题也都有重要的指导作用。

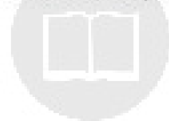
第二,开展媒体舆情监测分析有利于提高馆藏资源的利用率,有利于发挥高校图书馆自身优势,是体现信息生产力重要作用的不二途径。我国高校图书馆数量众多,截止 2009 年年底,我国拥有普通高校图书馆 2,305 个[5],且大多数都有自己悠久的建馆历史,在长期的发展中已积累了宝贵的馆藏资源。此外,高校配有先进的信息服务系统和设备,以计算机、存储、网络、通信等技术为主要内容的现代信息技术已在高校图书馆普及,实现了计算机管理,接入"中国教育科研计算机网",并与国际互联网相连,与全球范围的信息网络接轨,检索与获取信息的能力得到空前提高。再次,高校图书馆则拥有专业化的信息管理人才。在长期服务教学科研的工作实践中,高校图书馆已培养和积累了一大批高素质的专业化人才,他们不仅在为本校教学科研服务中发挥着重要作用,同时也具备了面向决策提供优质服务的能力。现实情况是,高校图书馆的优势并没有得到充分发挥。全国高校图书馆的文献利用率不足 40%。

第三,高校图书馆开展媒体舆情监测分析研究大有可为,这一新兴复合式信息服务新内容的实行能收获较好的社会效益和一定的经济效益。

高校图书馆是高校中重要的科研单位,也是为广大读者提供文献保障、信息服务的资源中心。长期以来,高校图书馆的服务性与科研性,始终不能平衡发展。21 世纪以来,随着 WEB2.0 等技术的日新月异,高校图书馆的服务性被一再强调,一再提升,然其科研性则在逐渐弱化,甚至丧失。统计显示,我国高校图书馆产出的科研论文数量虽有所增加,但论文质量却呈下滑趋势,课题立项较少,科研主题较雷同,缺乏创新意识。实际上,高校图书馆作为一支重要的科研力量是不可忽视的,要构建"教学科研型"图书馆,就要贯彻以教学科研促服务,以科研促发展的理念,并以此提升高校图书馆核心竞争力。

3 媒体舆情监测的实践探索

目前社会上的媒体舆情监测机构总体可以分为



四类：第一类是政府部门自身成立的舆情监测机构。这类机构因受到体制的限制，在投入上的不足显得尤为明显，同时，考虑到舆情监测分析的结果除了对政府是重要的参考资料外，在某种程度上，也是政府政策实施执行的检验和反馈。因此，由政府部门自身成立的舆情监测机构有一定的主观性，也有视角上的局限、职能上的局限。第二类是主流媒体设立的舆情监测机构，如人民网的舆情监测室等，这一类机构附属于某些主流媒体，主要为该媒体提供新闻背景、舆情监测等。通过几年的发展，人民网在这方面已经遥遥领先于国内其他媒体，打响了自己的口碑。第三类是软件公司和传统的市场调查公司成立的网络舆情监测机构，这类机构从数量上来说，是目前舆情分析的主体单位，但其侧重于对网络舆情的分析，大部分不涉及对平面媒体的舆情收集分析。第四类是高校或学术机构成立的网络舆情监测机构。总的来说，这些监测机构主要包括以下三个基本功能：一是媒体舆论信息采集。二是信息处理分析整理。三是信息服务与推送[6]。可以说，高校图书馆因其自身的特点具备了开展媒体舆情监测的可操作性，潜力无穷，颇具优势。

在图书馆媒体舆情监测分析这一领域中，在实践中领先的是上海图书馆与广州大学图书馆。两者都取得了较好的实际效果，体现在服务开展时间长、涉及范围广、体系构建完善、客户信息服务个性化时效性突出等多个方面。通过媒体舆情监测分析这一新兴的信息服务内容，图书馆的社会影响力、信息话语权获得了极大提升，效益显著。特别是广州大学图书馆。该馆从 2002 年开始为地方政府提供媒体舆情信息服务，经过多年的发展，现已建成了较完整的媒体舆情信息服务平台，形成了以信息速递、信息汇编、舆情分析、专题数据库为代表的系列舆情信息产品，为广州市委、广州市人民政府、广东省公安厅、广州市档案局、广州市公安局、广州市政协等政府机构提供个性化的媒体舆情信息服务。为地方政府了解舆情、科学决策提供有效的信息支持，获得用户的广泛好评[7]。

4 结语

高校为地方经济建设服务的理念起源于 19 世纪初的西方。19 世纪初，美国一些著名的教育人士提出用大学的人才优势解决当地的实际问题，大学要为当地的经济建设服务。之后这一理念便被广泛传播。

20 世纪，无论是硅谷模式，还是日本等国盛行的产学研联盟的模式在中国也推广了一段时间。但一方面中国人在思想上首先并没有彻底接受这种方式，很多学者一直认为校园理应是不染铜臭的地方；另一方面，中国高校中正在施行的产学研结合也颇有些画虎不成反类犬的味道。实际上，我国的高校、科研院所集聚了大量的资源，但是，成果转化率偏低，项目创新与市场需求未能有效对接。在已转化的一些项目里，大多是理科的研究，文科的成果往往乏人问津，一定程度上显得“重理轻文”。究其原因，还是对接的力度不够大，对接的思路不够广，对接的程序过于复杂。在高校为地方经济建设服务的过程中，行政化干预过多地主导了参与者的思路。更多的地方人士是从经济效益的角度出发，哪些项目最赚钱、哪些项目最快出成果，就上马哪些项目。实际上，“孵化”的概念不仅在科技领域是非常重要的核心概念，在人文领域同样需要“孵化”，只要给人文项目足够的空间去发展去沉淀，一定会有熠熠闪光的成果出现。

参考文献：

[1] 中共中央宣传部舆情信息局. 网络舆情信息工作理论与实务[M]. 北京：学习出版社，2009：6.

[2] 王来华. 舆情研究概论——理论、方法和现实热点[M]. 天津：天津社会科学院出版社，2003：142.

[3] 张克生. 国家决策：机制与舆情[M]. 天津：天津社会科学院出版社，2004：66－74.

[4] 王璐. 大学图书馆向社会开放途径分析[J]. 图书馆学研究，2006(10)：7.

[5] 中国图书馆学会，国家图书馆. 中国图书馆年鉴(2010)[M]. 北京：北京图书馆出版社，2010：461.

[6] 陈忆金等. 网络舆情信息监测研究进展[J]. 图书情报知识，2011(6)：47.

[7] 杨玫. 图书馆开展媒体舆情信息服务的实践与思考[J]. 情报资料工作，2011(4)：80.

（编校：马怀云）

基于“引路者”的高校文献检索课程教学改革

戴艳杰

（南京信息工程大学图书馆信息部，江苏 南京 210044）

关键词：高校；文献检索课；信息素质教育；教学改革

摘　要：文章回顾了高校文献检索课程的建设与发展，从课程性质、课程内容、培养目标、教学方法、师资队伍等方面，对高校文献检索课程的教学改革进行探讨，提出具体的改革建议。

中图分类号：G250　　**文献标识码**：A　　**文章编号**：1003－1588(2013)01－0067－03

1 现状及存在的问题

文献检索与利用课(以下简称文检课)是高校实施信息素质教学的主要形式之一，它能够培养学生的信息素质，增强学生的信息意识和道德，提高其获取、利用、开发信息资源的能力。但高等院校对信息素质培养的重视程度不够，只有少数院校将“文检课”纳入了人才培养方案，且授课时间短、课程少，导致所授学科内容广度和深度受限制，其他院校则更多停留在讲座的形式上。在课程实施阶段，“文检课”基本沿用传统的教学模式和考核方式，缺乏对学生信息交流、批判性思考和用信息化手段解决问题等能力的培养，学生创新意识、创新能力偏低的问题比较突出[1]。

南京信息工程大学是重点建设的学历教育院校，在各学院已开设信息素质培养的相关课程，但课程形式、课程内容、课时量等方面均不统一，且对信息素质教育的系统研究比较薄弱，没有形成院校统一的信息能力建设策略和规划。而笔者在近 4 年的课程教学实践中发现如下问题：(1)课程设置上缺乏针对不同教育模式、不同教育层次、不同学科专业的复合式多层次文检课课程体系。(2)教学内容相对滞后，教学模式比较单一。(3)与专业课衔接不紧密，不能真正提高学生的自学能力、思维能力、表达能力、科研能力和创新能力。

为积极响应高校“十二五”规划对学生的信息素质和信息素质教育所提出的更高要求，笔者试图通过借鉴“引路者”的教学理念，对文献检索课进行改革，以期增强学生的信息意识，丰富其信息知识，提高其信息能力，规范其信息道德。

2 课程教学设计及实施

2.1 教学目标

在文检课教学过程中，以学生为主体，以其个人学习为内核，结合多媒体教育技术开展自主化、协作式、研究性学习。以信息素质的完整内涵为教学内容，将学员自己求解问题、教师指导有机结合，在学生掌握信息检索基础知识、各类型信息资源检索技能的基础上，培养其提炼问题、整合信息、解决问题的能力，激发其主动思考、个性发挥，尝试由教员单方面给予知识转变为学员在教师引领下开展知识创新[2]。

2.2 教学模式

“引路者”原指为读者获得某一专题研究资料指明途径。具体来讲，这一练习是在课程开始后不久由学生各自选定一个专题，在随后的学习中，要求学生跟随课程进度围绕其选题，步步深入地检索各类工具，并在课程结束时整理成书面的专题检索报告，这种报告可作为引导对此专题感兴趣的读者深入查检文献的指南[3]。根据这一理念，建议采取基于课题、小组协作的教学模式。

基于课题的学习是以课题为核心的学习方式，由课题贯穿学习全程，即从课程开始就让学员自行选择研究课题，围绕自选课题开展一系列检索实践活动。让学生依据自己的想法或兴趣选择课题，可以激发其潜在信息需求，对自选课题及其检索结果会产生一定的心理预期，对信息检索知识充满好奇心，学习兴趣被调动，学习的积极性、主动性相应得以提高[4]。在实际教学过程中，笔者发现学员更倾向于选择文化、艺术、新兴科技、专业学习等领域的相关课题，对此展现出极大的探索热情和学习兴趣。

收稿日期：2012－11－16

作者简介：戴艳杰(1964－)，南京信息工程大学图书馆信息部。



小组协作式学习有利于充分发挥学生自主学习与协作能力。开课伊始,我们要求同学自行组建小组,每组推选一个组长,确定一个选题,以团队合作的方式共同检索一个课题,形成综述报告,而且宣布一个小组的平均成绩为每个人的成绩。在课程实验中,各组自行安排检索任务,组长负责统筹组织、管理,组员彼此交流,彼此支持,彼此质疑、解惑,共享思考与智慧。课程结束时,每组均提交了合格的检索报告,学员普遍反映这种模式能够提高团队协作意识和能力,增强团队的凝聚力。

2.3 教学内容

信息素质的内涵包括信息意识、信息知识、信息能力、信息道德。我们的教学内容主要围绕这四部分展开,分为以下三个模块:(1)为什么要学习信息检索(Why):采用问题驱动的方式启发学员反思自己日常检索行为中存在的不足及可能原因,坚定信息制胜观念,明确信息需求,保持高度的信息敏感性。(2)信息检索的支撑理念(What):首先介绍信息检索的基本知识,包括信息源、信息检索原理、信息检索语言等;然后向学员推荐了各种类型的检索工具,并引导学员寻找与课题或学科专业相关的检索工具。我们压缩了信息检索基础理论和手工检索的内容,互联网检索工具方面的知识和操作技巧。(3)如何进行信息检索(How):这部分内容为教学重点,安排学生分别在互联网环境针对小组选题展开检索,学会如何科学地制定并调整检索策略,并最终将检索结果加以分析、总结,得出对课题的深入理解或探索,逐渐培养良好的检索习惯、严谨的检索思维,为科学研究、撰写学术论文打好基础。

3 "文检课"改革思路

受"引路者"理念的启发。我们改变了以往满堂灌输的讲授方式。由"教"转向"引",主要是学员以小组方式针对某一课题,通过选择检索工具,检索出一定数量的检索结果后,对这些检索结果经过多方面、多角度的分析、综合,总结出有数据、有对比、有分析、有观点的成果。在专题信息检索过程中,教师不是讲授者,而是聆听者和参谋,学生不是一个个独立的竞争个体;而是紧密团结的合作伙伴。此时,学生的知识来源于通过检索获得相关知识,从而形成见解,表达见解和解决方案的过程,来源于他人的见解,来源于教师基于实践和经验的指导。针对"文检课"改革,笔者谈几点思路。

3.1 从重"获取"到重"利用"

传统的文检课更多地强调信息检索工具的使用方法,信息利用方面的内容从未得到过重视或者在教学中根本没有涉及,以致形成了文检课重视检索能力培训而轻视信息利用能力培养的现状,在一定程度上造成学员信息能力不完整,缺乏创新能力和研究能力的后果。为此,"文检课"改革不但注重信息检索能力的培养,也注重要求学员利用文献计量、内容分析等方法完成综述报告,学会如何分析信息、创新信息[5]。

3.2 从"重能力"到"能力与意识并重"

传统的文检课教学注重信息能力培养,淡化信息意识教育,甚至产生片面认识——只要信息能力提高了,信息意识也就随之增强。这必然影响信息意识的培养。为此,"文检课"改革从学术规范与道德、web2.0的应用、信息安全保密等多个角度突出信息意识的重要性。

3.3 从重"课堂讲授"到重"信息实践"

传统的文检课教学更注重课堂讲授,实验课时少、内容较单一,学生兴趣不浓,信息实践锻炼相当缺乏。大部分学员学完这门课程后对学习的感受力和注意力以及利用信息的主动性和自觉性均无明显提高,不能有目的、有意识、有策略地获取信息来帮助自己进行专业学习及初步的科学研究。为此,"文检课"改革将2/3的课时改为检索实验。在检索实验课时中,学员围绕选题,深入检索各类工具,最后整理出综述报告。这样既能培养学员概括知识和分析、解决问题的能力,同时通过开展主动学习、带着问题学习,学会如何学习,又能提高学员的自学能力、思维能力、表达能力、科研能力和创新能力。

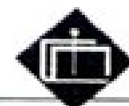
3.4 从教学方式与专业学习脱节到与专业融合

传统的文检课作为一门独立的课程,与学员的专业学习完全脱节,不能激发学生的专业信息需求,失去对学生的吸引力,学习效果大打折扣,难以胜任培养学员信息素质的重任。[6]为此,我们鼓励学员在选题阶段尽量选择与学科专业相关联的课题;在实践阶段,鼓励学员就课题检索策略、课题研究难点、课题成果完成形式等方面咨询相关专业课程教员的意见;对论文写作部分的介绍与我校毕业设计要求紧密结合。

4 "文检课"教学应注意的事项

4.1 教师全程跟踪

学生在刚接到选题时可能很茫然,不知道自己能不能做,更不知道能不能做好,所以我们要求每组建立"检索记录本",记录小组成员的学习过程,通过"检索记录本"和随堂指导对整个检索过程进行全程



跟踪，根据特定的题目、特定的层面进行辅导，掌握难易程度和课题深度。

4.2 学生随机提问

在检索过程中，我们随机要求各组学生对所做课题研究进度及时汇报。而在综述报告完成之后，则要求各组学生提炼综述报告的内容，通过软件展示、PPT 汇报等形式交流研究成果，相互观摩、相互学习，汲取其他小组的长处，比学赶帮，共同提高。

4.3 结合实际，不断调整改进和发展

经过“引路者”练习的训练，学生的检索技能大有提高，现不少学生可为外系外专业的学生进行检索辅导，有的可帮助老师、朋友查检资料，在检索室还能看到有学生为前来查检资料的教师、学者释疑解难，受到好评。这些成绩也是对教师工作最好的鼓励和鞭策。[7] 我们只有不断地探索，不断地实验，不断地总结和调整，再通过互联网检索方式和结果的对比，学生能够更深刻感受到不同检索工具的特点，学会依据不同的信息问题以及问题的不同研究阶段，选择合适的检索工具、检索方法、检索途径、检索策略等，从信息利用的层面上对信息检索有更全面的认识，从而提升其信息素质。

参考文献：

[1] 黄松，冯廷举等. 军队院校信息素质教育理论与方法研究论证报告[R]，南京：解放军理工大学指挥自动化学院，2008.

[2] 徐珊珊. 基于个人学习的信息素养课程教学研究[J]. 图书馆学研究，2011 (2)：8－12.

[3] 华薇娜. 信息检索“教”与“学”[M]. 南京：南京大学出版社，2010：224.

[4] 莫振轩. 文献检索课“体验式学习”实践探索[J]. 图书馆论坛，2010 (2)：127－142.

[5] 文南生. 大学生信息素质论纲[M]. 成都：西南财经大学出版社，2008：271－273.

[6] 赵元芳. 期刊的多层次开发利用[J]. 图书情报知识，1993(4).

[7] 郝丹等. 文献跨库检索中去重方法研究与应用[J]. 现代图书情报技术，2011(1).

（编校：严真）

（上接第 54 页） 图书馆内设置的部门、岗位等确定培养目标，开展定期业务培训，使女教师在最短时间内提高业务水平，更新完善知识结构。二是在条件允许的情况下，鼓励女教师“走出去，学回来”，多出去参加图书馆界的交流会议，广泛接受外界的知识信息，多去省内外高校图书馆参观学习，开阔视野，进而改进工作方法和提升工作理念。

4.3 图书馆女教师层面的对策

根据本次调查结果证明，职业倦怠，对图书馆教师职业来说普遍存在，针对这些问题，笔者认为：第一，通过自我调节，要学会给自己减压，适当地放松自己。第二，尽量保持快乐心情去工作，从工作中寻找乐趣。第三，重新了解自己的所长，优势与不足，重新客观地规划自己的职业生涯，明确发展目标，不断完善自身。平衡心态，学会不断调整，不断完善自身心理承受能力。

参考文献：

[1] 魏侠. 论高校图书馆工作人员职业倦怠[J]. 当代教育论坛，2011(13)：90－91.

[2] 侯亦江，赵军. 浅谈高校图书馆工作者职业倦怠成因及对策[J]. 人力资源管理，2010(11)：160－161.

[3] 周建平. 高校图书馆员职业倦怠的成因及应对策略[J]. 华北煤炭医学院学报，2010(1)：119－120.

[4] 边建芳，陈恒玉. 高校图书馆员职业倦怠现象的心理学分析[J]. 晋图学刊，2010(4)：44－46.

[5] 林碧烽. 数字图书馆转型期馆员职业倦怠的应对[J]. 数字图书馆论坛，2009(2)：66－68.

[6] 周晓春. 高校图书馆员工的职业倦怠现象剖析[J]. 科技情报开发与经济，2010(22)：44－46.

[7] 李彦红. 高校图书馆员职业倦怠成因分析和应对策略[J]. 中国心技术新产品，2009(1)：200.

[8] 吴凤玉. 图书馆员工心理契约的失衡及重构模型研究[J]. 图书馆工作与研究，2009(1)：28－31.

[9] 李晓霞. 浅谈高校图书馆馆员的职业倦怠[J]. 四川职业技术学院学报，2009(3)：126－128.

[10] 魏红菊. 高校图书馆员职业倦怠现象浅析[J]. 衡水学院学报，2007(2)：77－78.

[11] 梁艳红. 浅析高校图书馆员的职业倦怠[J]. 内蒙古民族大学学报，2007(2)：143－144.

（编校：严真）



义务馆员考核中的先抑后扬策略

刘永武，张玉琢

（黑龙江科技学院图书馆，黑龙江 哈尔滨　150027）

关键词：义务馆员；动态性；义务馆员考核

摘　要：义务馆员队伍具有动态性，主要表现在队伍流失严重以及工作时间的不稳定。成立义务馆员自管会，以“义”管“义”，不仅减轻管理负担，还达到大学生“自我管理、自我教育、自我服务”的目的，也使大学生在组织管理方面得到锻炼。采取先抑后扬策略，首先明确职责并严格考勤，而后按制度考核评优表彰，取得良好效果。

中图分类号：G251　　**文献标识码**：A　　**文章编号**：1003－1588(2013)01－0070－02

义务馆员指的是图书馆从在校大学生中招聘的，不计工作报酬的兼职图书馆员。在图书馆承担一定工作任务的大学生，可以分为三种类型。其一是义务馆员。其二是志愿者，即中国青年志愿者协会的会员。其三是勤工助学学生。从工作情况看，志愿者协会规模大、工作时间短、队伍变化大。勤工助学学生则相反，人员少，工作时间稳定，可以承担有一定难度的工作任务。而义务馆员的特点居中：规模居中、稳定性居中。对比而言，义务馆员工作效能低于勤工助学学生，但是，义务馆员属于自发性的，自觉奉献的，其闪亮之处明显。当今的时代，大学生的维权意识显著增强。勿庸讳言，个人意识的觉醒，是社会发展进步的标志。从个人权利角度说，图书馆招聘无经济报酬的义务馆员，是不合时宜的。因此，当 2008 年 4 月 23 日，我馆发出招聘义务馆员通知时，我们怀着忐忑的心情等候着学生的反应，也做好了出现不利情况的心理准备。出乎意料的是，“五一”期间即有同学报名，到 5 月底，共计 34 名同学报名，首次招聘即获得成功。在倡导个人权利的今天，在这样一所普通高校，有这样一群勇于奉献的人，尤其难能可贵。

1　义务馆员优惠政策

尽管义务馆员不是为利益而来，只是义务奉献，但是我馆还是给予一定的优惠政策。主要有以下三条：一是借阅权限增加 5 册；二是申请考研座位期间，优先选择座位；三是出具综合测评加分证明（每学期 2 ~3 分）。这些政策难以与义务馆员的劳动付出相匹配，仅仅是对义务馆员的认可或者说是对“好学生”的一种象征性奖励。即使是象征性奖励，也要有条件、有操作办法，而不是模糊和随意。为此，义务馆员的考核中，我们采取了先抑后扬的策略，即严格考勤、按制度考核，而后兑现优惠政策并进行表彰。

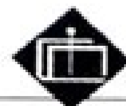
2　义务馆员动态性

我馆自 2008 年开始招聘义务馆员以来，截止到 2012 年 6 月份，共有 965 人次先后担任义务馆员。通过座谈或日常接触，我们了解到，这些同学义务做事是主流动机（约占 40%），也有跟随的、理性（求利）的、尝试新鲜的、无所谓的等其它动机。这些心理动机成为义务馆员的精神支柱，并且呈现出不牢靠、不稳定的状态，受自身学业进程、同学（特别是身边同学）、馆员工作状态等因素的影响较大。因此，义务馆员处于极不稳定的状态。招聘到的人很多，一个学期后即流失过半，这是义务馆员的动态性。

义务馆员的动态性，还体现在工作时间上的变化。我馆规定义务馆员每周工作时间不少于 3 小时。但往往在开学初或临近期末这样的繁忙“季节”，义务馆员的学业也忙，不能按时按量完成工作任务。另外，义务馆员约定的工作日期也常常因为

收稿日期：2012－11－28

作者简介：刘永武（1962－），黑龙江科技学院图书馆，副馆长；张玉琢（1974－），黑龙江科技学院图书馆副研究馆员。



串课、班会、院系活动等发生变化。

3 义务馆员自主管理

义务馆员的人员流动性大，给管理带来一定的难度。为加强义务馆员的管理，我馆于 2009 年组织成立义务馆员自主管理委员会，简称“自管会”。以公开竞聘的方式，从义务馆员中选举会长 1 人，副会长 3 人(2010 年起改为部长)，作为常委进行管理。根据图书馆的工作特点，“自管会”下设 3 个部：流通部、工作部、自习区管理部，自动化工作部，由副会长分别负责管理。成立“自管会”的直接目的是以“义”管“义”，减轻图书馆的管理负担，间接上达到大学生“自我管理、自我教育、自我服务”的目的，也使部分学生得到组织管理上的锻炼。

“自管会”是协助图书馆工作的学生群众性组织，在校团委的领导下，在图书馆的指导下开展工作。“自管会”的职责，简单说就是义务馆员的管理工作，具体包括招新，分派，考勤，评优等。“自管会”常委每年一届，在学年结束前进行换届选举。换届选举大会是全体义务馆员的一次大型聚会，是对“自管会”常委的一次考评，也是对参加竞聘人员的一次考验和历练，受到义务馆员的欢迎，收到良好的锻炼、教育效果。

4 先抑后扬策略

义务馆员管理工作呈现“前易后难”的特点。招聘和分派是义务馆员参加工作的前期，管理上相对容易。学期末要进行考核评优，管理上有一定的难度。这种难度，不单单是考勤考评的积累难，更主要是思想认识上的分歧。前已述及，义务馆员的闪亮之点是义务奉献。义务馆员的奉献性，使义务馆员自身产生了随意性：免费的义工，当然是想来则来，想走即走；高兴就多做一些日子，不高兴就立刻撤出。逻辑上似乎正确，但却养成“浅尝辄止”，“有始无终”的不良习惯。有一篇文章写到“在向善的路上，勇气就是氧气”，大意是说做好事也需要勇气。义务馆员不但需要勇气，还需要付出时间、精力，还要克服一定的困难。黄宏在小品“鞋钉”里说：“守住你的道”，义务馆员也是这样。即使风言讽语，即使面对不怎么热情的馆员，都要“守住你的道”，真正的光辉经得住风雨。

为此，我馆对义务馆员的要求是：要么不做，要么做好。在招聘时将工作要求、工作职责、上岗时间等写清楚；招聘到的义务馆员召开会议重申要求，明确任务，不怕退出，宁缺毋散(指散漫)。日常管理中，严格考勤，按制度考核评优。经“自管会”研究，制订《优秀义务馆员评优条例》，《义务馆员综测加分细则》，每学期末对义务馆员进行考核。名单在图书馆主页上公布，并在图书馆大厅入口处张贴，起到了弘扬先进的作用。

“抑”就是严格要求，严肃纪律，这是义务馆员管理的基础。开始就松，本就动态的队伍愈加散乱，义务馆员的作用难有发挥。“扬”就是宽松，就是对义务馆员的弘扬和爱护，也是义务馆员工作的重要意义所在。“扬”的基础在于“抑”，在于考核和择优，“抑”是手段，“扬”是目的，实践表明，先扬后抑策略，适合动态的义务馆员管理，取得了良好的管理效果。

参考文献：

[1] 张玉琢，义务馆员管理中的“弹性化”原则[J]. 图书馆建设，2011(3)：106 - 107 .

[2] 林岚，符瑞锐. 义务馆员教育培训的探讨[J]. 图书馆建设，2010(4)：91 - 93.

[3] 罗西. 在向善的路上，勇气就是氧气[J]. 文苑(经典美文)，2012(1)：20 - 21

(编校：严真)





河南省民办高校数字资源建设情况研究*

周青建

（郑州升达贸管理学院图书馆，河南 郑州 451191）

关键词：数字资源；图书馆；民办高校；数字资源建设

摘　要：文章首先介绍数字资源的概念，国内高校及河南省高校图书馆数字资源建设现状，介绍了河南省民办高校图书馆数字资源建设现状及存在的问题，并针对存在问题提出解决问题的对策。

中图分类号：G258.6　　文献标识码：A　　文章编号：1003－1588(2013)01－0072－04

1　国内高校图书馆数字资源建设状况

我国高校图书馆数字资源建设最早起源于 1979 年，由北京大学、清华大学、国家图书馆、中国科学院图书馆、中国图书进出口公司联合，引进了美国的 MARC 磁带。20 世纪 80 年代中期，高校图书馆开始自建数据库，清华大学开发了“中国大学学报数据库”，北京大学研制了“西文图书联合编目系统”，全国高校图书馆引进和开发的数据库有 77 个，开发软件系统 131 个。1989 年，在高等院校图书馆工作委员会的领导下，有 20 个高校联合开始了“中文书目合作回溯建库试验”项目。1998 年，中国数字图书馆工程启动后，高校图书馆启动了中国高等教育文献保障系统（CALIS）工程，旨在整合全国高校图书馆文献资源和人力资源。2000 年，国家又组建了以理、工、农、医四大科技图书馆为基础的国家科技图书文献中心，建成了国家科技文献资源网络服务系统，实现了科技文献信息资源的共建共享。2001 年，在清华大学召开的 NIT2001 国际会议上，教育部正式宣布了“中美百万册书数字图书馆”项目。所有这些都表明，数字资源建设已成为高校图书馆建设的核心。在我国高校图书馆中拥有 100 个以上数据库的图书馆有 18 个。

2　河南高校图书馆数字资源建设状况

在河南省高校图书馆中拥有 50 个以上数据库的图书馆有 4 个，它们是郑州大学、郑州轻工业学院、河南理工大学和河南大学。河南省高校图书馆引进中文数据库平均数量为 15.8 个。在特色信息资源建设方面，河南省高校图书馆起步较早。CALIS 于 2004 年 3 月和 5 月分别组织了专家评审，河南省共 8 项“特色数据库”方案（其中 CALIS 资助 2 项）。到 2007 年 9 月，《粮油食品文献数据库》、《小麦文献数据库》、《河洛文化专题文献数据库》、《兽药文献信息数据库》、《河南地方文献数据库》等 5 个项目已经由 CALIS 验收结项。这标志着河南省高校图书馆在专题特色库建设方面已经取得了阶段性成果。

3　河南民办高校图书馆数字资源建设状况

截至 2012 年 4 月 24 日，全国独立设置民办普通高校 403 所，其中河南有 7 所普通民办本科院校，它们是郑州华信学院、郑州科技学院、黄河科技学院、商丘工学院、郑州成功财经学院、商丘学院、郑州升达经贸管理学院。笔者调查的中心内容是各馆拥有数字资源的类型、种类和数量，采取网上调查为主、电话及其它调查为辅的调查方式，调查时间是 2012 年 6 月 4 日至 2012 年 6 月 30 日。

3.1　各馆订购的中外文数据库的建设情（见表 1）

数字资源建设是网络环境下图书馆文献资源建设的重要方面，也是数字环境下资源建设的重要趋势，数字资源在馆藏资源中的比重日益增加。图书馆数字资源的建设主要通过引进购买和自建方式进行。图书馆在馆藏文献资源建设总的方针和原则下，根据学校的专业设置情况及发展方向。统筹考虑数字资源与印本资源的相互协调、补充。

收稿日期：2012－11－18

作者简介：周青建（1974 年－　），郑州升达经贸管理学院图书馆馆员。

＊本文为河南省社科联、河南省经团联 2012 年度调研课题“民办高校图书馆数字资源利用状况调研分析”（编号 SKL－2012－802）的研究成果之一。

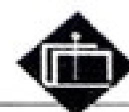


表 1　河南民办高校图书馆订购的中文数据库的建设情况

学校名称	中文数据库名称	总量
黄河科技学院图书书馆	超星数字图书(自购、联合)	共 7 个
	中国知网(学术期刊)	
	读秀学术搜索	
	万方学位论文数据库(学位、会议论文)	
	新东方多媒体学习库	
	万方知识服务平台	
	维普科技期刊全文数据库	
郑州升达经贸管理学院图书书馆	超星数字图书(自购、联合)	共 8 个
	中国知网(镜像、包库)	
	维普科技期刊全文数据库	
	起点考试系统	
	国研网	
	人大复印报刊资料	
	中国资讯行	
	金报兴图书年鉴资源库	
商丘工学院图书馆	万方数据库	共 3 个
	中国知网	
	维普中文期刊	
郑州成功财经学院图书馆	超星数字图书(自购、联合)	共 9 个
	中国知网(镜像、包库)	
	维普科技期刊全文数据库	
	维普考试资源系统	
	中经视频	
	圣才学习网视频资源库	
	新东方在线	
	国研网	
	中国年鉴网	
郑州华信学院图书馆	超星数字图书	共 3 个
	中国知网(镜像、包库)	
	特夫克电子书	
郑州科技学院图书馆	超星数字图书	共 3 个
	中国知网	
	银符考试题库	
商丘学院图书馆	中国知网	共 3 个
	超星数字图书	
	万方电子图书	

笔者通过访问 7 所民办高校图书馆的主页,从订购的数字资源的种类和数量上看,河南省民办高校图书馆引进中文数据库平均数量为 5.1 个,尽管黄河科技学院、郑州升达经贸管理学院和郑州成功财经学院图书馆的中文数据库已达到 7~8 个,但同河南省公办高校图书馆引进中文数据库平均数量 15.8 个相比,还存在着很大的差距。由此可见,河南省民办高校图书馆在引进中文数据库方面还很薄弱。

3.2　自建数据库的建设情况(见表 2)

除购买引进一些商业数据库外,图书馆还紧紧围绕教学、科研、学科建设及社会服务的需要,在加强电子文献资源建设的同时,根据学院学科特色与馆藏特色,通过对网上信息资源和现有馆藏资源的选择、评价、组织和加工,建设具有本院特色的专题文献数据库,提供给读者使用。如:黄河科技学院图书馆自建了中国民办高校概况数据、黄河科技学院优秀学位论文数据库等,郑州升达经贸管理学院图书馆自建了升达信息快览、馆藏经典影像库等。

笔者通过访问 7 所民办高校图书馆的主页发现,拥有自建数据库的民办高校共有 3 个,占图书馆总数的 42.9%。其类型主要为:中外文期刊目录,本校论文库,与本地区相关的特色人文数据库、试题库、特色教学资源数据库、随书光盘数据库等。

表 2　河南民办高校图书馆自建数据库的建设情况

学校名称	自建数据库种类	总　量
黄河科技学院图书馆	随书光盘数据库	共 4 个
	中国民办高校概况数据	
	外刊、专利目录数据库	
	黄河科技学院优秀学位论文数据库	
郑州升达经贸管理学院图书馆	随书光盘数据库	共 5 个
	考研考证库	
	多媒体课件库	
	升达信息快览	
	馆藏经典影像库	
郑州成功财经学院图书馆	成功大学文化之窗	共 2 个

3.3　馆藏书目数据库的建设情况(见表 3)

书目数据库是图书馆数字资源的一部分,是将图书原来的卡片式目录转化为机读目录,存储在磁盘、光盘等介质上,以便计算机读取,供图书馆管理者及读者利用。读者可通过馆藏书目数据库中的题



名、责任者、关键词、出版者、分类号、题内关键词等字段查找图书的馆藏及流通情况,即馆内是否收藏该书,该书的分配地址及现存状态(在馆或出借),有利于读者查找、预约图书。

表3 馆藏书目数据库的建设情况

学校名称	建库情况
黄河科技学院图书馆	现有书目数据179万册
郑州升达经贸管理学院图书馆	现有书目数据148万册
郑州成功财经学院图书馆	现有书目数据92.5万册
郑州华信学院图书馆	现有书目数据153万册
郑州科技学院图书馆	现有书目数据120万册
商丘学院图书馆	现有书目数据126万册
商丘工学院图书馆	现有书目数据78万册

4 河南民办高校图书馆数字资源建设存在的问题

4.1 购买的数据库数量较少

民办高校的资金,主要依靠以学养学,资金来源单一,投入数字资源建设的资金投入不足,导致购买的数字资源数量较少。而数字资源建设需要持续不断地投入大量的资金,用于数据库的引进、更新和配套硬件的购置、扩充大型数据库;特别是国外数据库的价格动辄几万、几十万,且每年都有一定的自然涨幅,都需要充足的经费作为后盾。由于资金短缺,再加上受高校图书馆评估指标和传统思想的影响,多数民办高校图书馆重纸质资源建设轻数字资源建设,对数字资源重视不够,导致民办高校购买的数据库数量较少。

4.2 数字资源同质化现象严重

购买的中外文数据库同质化现象严重,中国知网、维普和万方数据库在产品定位、目标客户、数据内容和信息服务等方面都存在着同质化现象。另外,外文数据库如德国的Springer,荷兰EISevier和Klower等数据库在内容上也存在大量重复现象。笔者调研发现,7所民办高校图书馆同时购买中国知网和维普的有4所,占57.1%,数据库商为了对其产品进行保护,通常要求用户下载专门的阅读软件才能进行使用,给读者带来极大的不变。

4.3 数据库资源的无序化现象严重

民办高校图书馆大都建立了书目数据库,同时又都订购和自建了一些中外文数据库并对网络资源进行了收集,在数字资源构建方面已具有相当规模,但各数据库由于没有更好地进行组织与整合,既相对孤立又交叉重复,用户无法从数据库的名称中直接判断该资源所涵盖的学科和具体内容,大大降低了资源的利用率。

4.4 数字资源建设缺乏统一计划、分工及合作

目前,民办高校图书馆在数据库建设上基本处于一种各自为政、独立建设的局面,缺乏统一的计划、分工和合作,这样势必造成大量资金的不必要浪费以及数据库的重复建设。

4.5 自建的特色数据库较少且质量不高

特色数据库建设尚处于初级阶段,数据库类型单一,自建特色数据库中对文献进行深层次加工的特色数据库不多,大多是对纸质文献的扫描和网络资源的搜集,全文、图形数据库较少。并且许多自建特色数据库标准化程度不高,标引不规范。建库各自为政,且仅限校内使用,违背了建设实现资源共享的初衷。

5 加强河南民办高校图书馆数字资源建设的对策

5.1 加大数字资源的经费投入

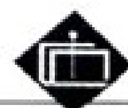
数字时代,人们对信息资源要求越来越高,只有不断增加信息资源的投入,才能更有效地满足读者对信息资源质量越来越高的要求。政府可成立民办教育发展基金,民办高校可利用节余的资金,加大数字资源的经费投入,同时制定稳定增长的计划和目标。在资金投入不足的情况下,民办高校图书馆还可利用引进和充分利用免费网络资源,加强数字资源的建设和管理,以最小的成本取得尽可能大的收益,为广大师生提供更全面、快捷的文献信息服务。

5.2 成立数字资源管理机构

数字资源同质化,不仅造成用户对资源难以选择,也造成人力、物力、财力的浪费。建议国家成立一个数字资源管理机构,组织分配各系统应承担的类目或内容,监督管理各系统电子资源的组织方式、检索方式、阅读软件的简单化、通用性等。对已重复建设的资源要制定条例来限定,坚决控制资源的重复率。同时,严把数字资源建设申请立项审批关,严把资源建设质量关,从根本上杜绝资源重复现象的发生。

5.3 建设异构资源统一检索平台,实现跨库检索

目前,国内图书馆使用较多的跨库检索系统主要有清华同方开发的异构统一检索平台(简称USP)系统、CALIS资源统一检索平台、Ex-LibriS公司的Metalib系统、北京拓尔思(TRS)公司的资源整合门户组件(TRS IIP)等。USP系统最大的优点是不受Z39.50、OAI、Open URL协议的限制,任何在因特网上通行的网络数据库都是USP的对象,无需数据库提供商提供接口,因此USP的覆盖面很广,95%以上



的网络数据库都可以进行配置。笔者调查发现，7所民办本科院校图书馆均购进了中国知网数据库，因此，可考虑购置USP系统，用此系统来整合各馆的数字资源，从而实现在统一用户界面下同时检索多个异构数据库。

5.4　加强数字资源共建共享建设

民办高校图书馆应根据学校办学定位、人才培养模式、专业布局、科研水平及本地区的地方特色等特点，依据本馆的收藏特点，加强重点学科与特色学科的收藏与建设，在保证数字资源连续、完整和统一的前提下，对数字资源共知共建共享。具体来说，对于利用率较高的中文数字资源，如电子图书、电子报刊，采用可采用Halis中心集团采购、地区买断的方式联合订购；对于外文数字资源，以二次和一次文献数字资源为主，可通过CALIS集团采购的方式，降低成本，或利用CASHL文献传递系统，降低成本。对于多馆购买的数字资源，如超星电子图书，笔者所调查的7所高校中有6所已购，购买量占总数的85.7%，可由河南省文献中心引进，成员馆可利用镜像站点使用。

5.5　重视特色数据库资源建设，提高服务效益

建立特色数据库的目的是为了充分发挥图书馆特色化信息资源的优势，为教学、科研、经济建设和社会发展服务，特色数据库的建设使各图书馆各有所长、各具特色，在知识垄断的今天，已成为各图书馆间实现数据交换、资源共享的主要内容，有利于充分发挥馆藏文献价值，实现优势互补。民办高校图书馆应该重点收集、整理和建设师生的科研成果、会议论文、专家教授的报告、演讲及民办高校发展的一些史料等。

5.6　建设具有民办高校特色的应用型数字资源建设

民办高校的专业、学科设置一般都是根据市场需求或本校师资力量而开设的新兴的、热门的应用型专业，民办学院图书馆的读者群主要是本专科学生，民办学院特别重视学生的实践和实习课程，重视培养学生的动手能力和分析、解决问题的能力，因此，民办高校图书馆数字资源的收藏重点应是以教学、考证、考试为主的应用型数字资源，图书馆应根据学院自身的专业发展方向，确定目标，利用有限的资金，走低成本扩张之路，建设具有自身特色的文献馆藏，更好地为学院的教学科研服务。

民办高校是中国高等教育发展改革中出现的新办学模式，图书馆在新办学模式中也被赋予了新内涵，民办高校建校时间都不长，生均100册的馆藏图书量在短时间内很难达到，如果完全照搬公办高校的评估标准，不利于民办高校图书馆的长远建设与发展，不利于这些图书馆未来馆藏文献的更新与数字资源的引进。民办高校图书馆的数字资源建设应立足现实，联系本馆实际，进行科学合理规划，既要重视实体馆藏，又要兼顾数字资源，最终实现文献资源共建共享。随着科学技术的发展，数字资源将逐步成为图书馆的主流文献。

参考文献：

［1］　数字资源.［EB/OL］［2012－09－24］.http://baike.baidu.com/view/82034.htm.

［2］　马春燕.数字信息资源开发与建设［M］.北京：经济管理出版社，2009.

［3］　李晓霞.河南省高校图书馆数字资源建设的调查与分析［J］.大学图书情报学刊，2011(4)：25－30.

［4］　全国民办高校名单.［EB/OL］［2012－09－24］.http://edu.sina.com.cn/gaokao/2012－05－08/0943337081.shtml.

［5］　图书馆课题组.对我市图书馆数字资源建设的调查与思考［J］.江东论坛，2008(91)：54－59.

［6］　肖希明.信息资源建设［M］.武汉：武汉大学出版社，2008.

［7］　张世明.高校图书馆数字资源建设现状及发展策略［J］.情报探索，2008(9)：44—46.

［8］　毕强.数字资源建设管理［M］.北京：科学出版社，2010.

［9］　金岩，于静.基于OPAC的资源整合研究［J］.图书馆杂志，2009(2)：27－30.

［10］　田燕.中外跨库检索平台的功能分析及展望［J］.农业图书情报学刊，2009(7)：5－8.

［11］　周青建.高校图书馆全开架书库管理途径——以郑州升达经贸管理学院图书馆为例［J］.中国科技博览，2011(37)：373－374.

（编校：严真）





后现代主义语境中的图书馆服务工作

赵庆玲
(郑州大学图书馆,河南 郑州 450001)

关键词:后现代主义;图书馆服务;个性化;平等服务;休闲功能;人文关怀

摘 要:文章以后现代文化为语境,详细分析了该文化思想对图书馆服务工作(在理念与实践方面)的影响和借鉴意义,认为图书馆服务应该在个性化、平等、休闲等方面有所侧重和作为,突出其"服务"职能,在后现代主义放弃对终极价值的追求之背景下,更加注重人文关怀及对终极价值的倡导。

中图分类号:G25 **文献标识码**:A **文章编号**:1003-1588(2013)01-0076-03

1 后现代主义的文化语境

后现代主义(Postmodernism)思潮自二战后兴起至今,已经在全球范围内风靡了近半个世纪,目前仍然无法从概念上来给予精准的定义,但可以肯定的是,它是科学技术和物质文明高度发展的产物,是人们在对两次世界大战进行深刻反思的背景下出现的,主要特征集中在其对权威的否定,对理性传统、国家话语、宏大叙事的彻底解构,主张多元论、突出个体性和自我关切等方面,这些主张否定传统的集体神话,追求对个体生命、生存自由的关怀与回归,与上世纪末的中国国情相差甚远,也因此在学界引起了激烈争论和轩然大波。

随着我国服务业的快速发展和信息化的快速推进,现在,我们的社会也越来越多地呈现出"后现代"社会(这个社会也被称作信息社会、高技术社会、媒体社会、消费社会等。)的特征:鼓励和刺激消费也已成为政府经济政策的一个导向;网络和娱乐成为人们生活中必不可少的一部分;广告无处不在;电影电视作品向日常生活的回归及其对小人物/普通人的推崇;……这一现象业已受到很多理论研究者的注意,"后现代主义文化思潮已渗透进了我国的文化发展之中,对青年文化的影响更加突出"。[1]"后现代主义已不仅仅是一种与我们无关的西方话语,而是渗透于我们的语言与生存之中的活生生的现实。"[2]无论我们承认与否,所有这些都在悄悄地兴起,并不动声色地成为生活中的常态,与此有关的思想文化也在不知不觉间走进人们的心理,成为其思想意识的重要组成部分。

在这样的文化背景下,作为一个公共文化服务机构,图书馆通过对用户所处的文化环境进行积极研究、并由此来调整自己的服务方式和策略就显得很有必要。在这方面,图书馆学界已经开展了一定的理论研究。笔者曾根据CNKI的检索结果,对相关研究成果做了大致性的统计,去除不太相关及重复的文献,得到有价值的文章20余篇,其中较多涉及到后现代主义对图书馆学及其研究方法的冲击与挑战,关于图书馆功能定位、发展趋势方面也有一定的研究。涉及到图书馆服务,栾雪梅指出后现代主义对经典及阅读方式、图书馆服务模式的解构已经颠覆了图书馆传统服务模式,必须转变理念,重建图书馆服务模式,使"知书"转变为"知人"[3];也有作者就后现代主义的某一方面对图书馆服务的影响作出研究,如秦小丽就将后现代主义所倡导的Origanism思想引入图书馆领域,认为应该把图书馆的服务人员与读者看作是具有不同特点的不同主体,并且是相互平等的有机统一体[4]。在理念方面,张晓萌以后现代主义思想对图书馆核心价值做了一次哲学解读,并从积极和消极方面对该思想的影响进行了总结评价[5]。总的来说,虽然在对待后现代主义的观念和态度上还存在着各种各样的分歧,但"后现代观念已经深入到图书馆的各项工作之中"[6]的事实却是众多研究者所公认的。

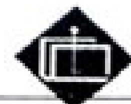
本文就以后现代文化为语境,详细分析该文化思想对图书馆服务工作的影响和借鉴意义,并就服务理念与服务实践方面的发展趋势进行分析和评述。

2 后现代主义语境中的图书馆服务工作

2.1 个性化服务

后现代主义质疑宏大叙事,进而质疑由此而"制造"出的所谓"英雄形象",倡导把人还原为日常的凡人、普通人,注重人与人之间的差异性、个性及其

收稿日期:2013-01-08
作者简介:赵庆玲(1981-),郑州大学图书馆馆员。



不确定性。对于图书馆来说,注重并大力开展个性化信息服务就是对这一主张的最好注释,这也是近年来图书馆信息服务工作的发展趋势之一。与此同时,信息技术的飞速发展和普及又为个性化信息服务的实现提供了条件,当前 Web2.0 环境下,BLOG、RSS、Tags 等即时通讯工具早已经普及,虚拟参考咨询服务也已经成为常态,"我的图书馆"服务范围也在不断拓展,从最开始的借还书查询到后来的预约、我的书架服务,再到双向的资源推荐服务——图书馆可以根据用户的使用偏向为其推送全球范围内下载频率较高的相关资源,读者则可以在资源检索结果页面直接对图书等进行评论,留下自己的声音……未来,图书馆个性化信息服务还将向着更加"人性化"、"个性化"、"便捷化"的方向发展:强化图书馆和用户之间的交流功能;强化对用户信息的采集和分析,根据学科、研究兴趣及层次对用户进行细分,增加图书馆员参与份量;将个性化信息服务嵌入图书馆服务系统的方方面面,使用户在个性化界面与图书馆公共资源之间自在出入等。

2.2 平等服务与开放的姿态

后现代主义反对一切权威与等级,反对理论权威与思想权力话语,提倡开放的民主氛围与文化共享,反对一切垄断、专制和霸权。1994 年,联合国教科文组织《公共图书馆宣言》明确将平等服务作为其服务理念列入其中:"每一个人都有平等享受公共图书馆服务的权利,而不受年龄、种族、性别、宗教信仰、国籍、语言或社会地位的限制"[7]。但是这里的"平等"更多意义上是"自由、平等、博爱"中的"平等",是读者与读者之间的平等,平等服务即无等级差别的服务,图书馆仍然是服务的主体,居于中心地位。

后现代主义要求消解一切权威与等级,同样也要求消解居于中心地位的主体形式,认为应通过对话建立一种伙伴或合作关系,建立真正的平等交往关系。在图书馆服务工作中,不仅要平等地对待每一位读者,还要平等地与读者进行对话,使读者与图书馆站在相同的高度进行沟通、交流、合作,尊重读者,倾听他们的声音,关注他们的思想感受,与读者建立一种相互信任的真诚伙伴关系、朋友关系。图书馆大力开展参考咨询服务的实践就是这种需求和发展趋势的最好体现,在这种服务中,作为个体的咨询馆员直接与读者进行对话和接触,取代了传统的作为机构形象存在的"图书馆"与读者进行对话的机制,更能够体现图书馆与读者进行平等交流的愿望和诚意。未来,在进一步完善参考咨询服务的基础上,图书馆还应积极探索与读者进行平等交流的多种方式、途径及机制,尽最大可能调动读者的积极性,使之参与到图书馆的发展与建设中来。

2.3 注重图书馆休闲/消遣功能的营造

后现代主义在对经典、权威、高雅、严肃或精英等命题进行消解的同时,也毫不掩饰他们对感性体验和游戏的推崇,这一方面源于价值和意义消解之后的虚无感、荒诞感,同时也是对工业社会里"人之将为机器人"境遇的绝地反击,消费社会又为这种哲学的盛行提供了物质基础和实践条件,于是"休闲显然已成为我们这个时代重要特征之一"。[8]在这种背景下,图书馆若要吸引更多的读者,就必须在休闲/消遣方面有所侧重。2008 年 10 月 1 日正式开放的杭州图书馆新馆正是由于其对舒适环境和娱乐功能的营造吸引了大批读者,其平等服务、免费服务、便捷服务等多种举措又为他们留住了这些读者,一时之间,杭图甚至被读者惊若"天堂",逛杭图也成为当地人的一种时尚。截止 2011 年年底,以杭州市常住人口为目标人群,杭图的人均到馆率从 20008 年的 57% 上升到 113%,人均外借册次从 2008 年的 0.27 册上升到了 0.76 册。[9]

在理论方面,刘懿的文章《服务范式转变:基于公共空间的图书馆休闲价值的实现》为图书馆营造休闲/消遣功能提供了合理论证,文章认为:发挥图书馆公共空间的休闲价值既是公众文化权利、文化需求的使然,也是图书馆可持续发展、承担社会责任的必然,搭建具有独特文化价值和社会价值的公共文化平台、构筑城市文化客厅、培育公民社会,是实现图书馆休闲价值的主要途径[10]。笔者认为,注重图书馆的休闲/消遣功能是图书馆服务向人性化方向迈进的一个重要标志,但图书馆绝不应以此为目的,而忽视了其"服务"职能之本。事实上,注重图书馆休闲功能的营造只是实现其"服务"职能的一个方面、一种途径。

2.4 突出"服务"职能

后现代主义是在以服务业为主导产业的"后工业"社会中发展壮大的,它与商品经济观念相互裹挟,渗透到社会生活的方方面面,成为大众文化世俗审美的一面镜子。如果撇开图书馆的公益性来看,其"读者至上"的理念与商品经济中"顾客就是上帝"的理念同出一辙,都凸显了服务主体对服务对象的重视和尊重。图书馆本身就是一个社会文化服务机构,服务是贯穿图书馆发展的主线,如何为读者提供更好的服务是图书馆人一直以来努力不懈、孜孜以求的永恒命题。在新的时代条件下,如何更好地拓宽服务渠道、延伸服务链条成为各图书馆积极探索并争相实践的主要话题。不少公共图书馆纷纷建立社区分馆,构建图书馆服务网络体系,并实现通借通还;举办讲座、比赛、沙龙等形式多样的读者活动,



在社会上造成了积极影响;在高校图书馆,由实物音像资料、IC 咨询台、电子阅览区、音像视听区、大屏幕放映区、研讨小间等组成的信息共享空间一经投入实践,就引来广泛关注和积极效仿;各图书馆都将资源检索模块放在其主页的显要位置,明确标示出其信息服务的职责所在;利用 RSS、E - MAIL、短信平台等为读者提供主动服务、推介服务也已经蔚然成风……

2.5　更加注重人文关怀及对终极价值的倡导

后现代主义在对“元叙事”进行彻底解构的过程中,也消解了人类历史长河中不断积淀下来的“经典”文本,它放弃了对永恒、上帝、真理、灵魂等终极问题的追求,更加关心“过程”和对感性的直接把握,并且由于在这方面直接迎合了大众文化的口味而一直为人们所诟病。孟繁华就曾指出:“后现代主义文化……不仅完全回避了现代主义文本中的孤独、痛苦、人性、情爱的诉说欲望,同时也完全回避了对终极价值、终极关怀的探寻与追问。它们所提供的承诺仅仅是娱乐、轻松、荒诞、黑色幽默等能指的无尽运作与狂欢。”[11]作为一个崇尚理性的知识殿堂,图书馆也已经感受到了后现代主义思潮带来的冲击和挑战。青年学者梁灿兴在《不可或缺的黯淡蓝点——图书馆后现代浪潮中的现代性》一文中指出:“Web2.0 流行之后,后现代性终于发起对图书馆现代性形象的全面进攻。”[12]这种进攻主要体现在网络对图书馆“文献信息中心”地位的解构性方面,网络所提供的知识体系、结构及其更新速度都丝毫不逊于图书馆。“在这个新视角中,作为知识的生产者和消费者的用户才是主体。图书馆只能通过嵌入到这些主体在知识生产、储存、处理、消费过程中,才能发现和满足其信息需求。”[7]但是尽管如此,作者仍然认为,“在中国这样一个现代性尚未完成的社会,……中国图书馆仍然负担着启蒙的使命。”[13]图书馆作为社会公共文化服务机构,任何时候都肩负着传播教育、文化和信息的职责,肩负着为人们寻找和平和精神幸福提供知识资源的职责。在商品世界居于核心地位、金钱成为价值尺度的当代社会,“人”被“物”层层包围,图书馆人文关怀及倡导追寻终极价值的职责更加显得迫切和责无旁贷,也只有肯定了这一点,图书馆在探索多种渠道服务形式、提升服务质量等方面才具有不断前进的动力,上文所述的种种理念及举措也才获得了其最终的旨归。

在后现代主义文化语境中,图书馆要实现其人文关怀及对终极价值的倡导无疑具有相当的难度。因为,这是一个“众神狂欢”的时代,在由图书、期刊、报纸、广播电视、网络(电脑、手机)构成的传媒世界中,任何声音都显得微不足道。图书馆只有主动融入到这一文化环境中来、主动融入到用户信息获取的全过程、主动融入到素质教育和社会发展的大范畴及长远目标中来,不断创新服务形式,将游戏、休闲等观念引入图书馆服务工作,加强宣传及推广力度,在此基础上,继续坚定不移地推进阅读推广活动,长期积累,定能收到好的效果。

事实上,后现代主义消解终极价值及“经典”话语,仅仅是由于这些价值观(被确定为权威)对“人”造成了压抑和束缚,出于解放“人”这一需要而采取的一种方式和策略,消解并不是最终目的,它的最终目的是解放“人”。从这个意义上说,后现代主义与图书馆一样追求对人的多重价值关怀,出发点的相似又为我们考察和借鉴前者、调整和提升自己提供了可能。对图书馆来说,这种“考察和借鉴”、“调整与提升”还有很长的路要走。

参考文献:

[1]　叶雷.试论我国文化建设中的后现代因素对青年文化的影响[J].理论与改革,2004(1).
[2]　赵庆禹,陈艳华.后现代图书馆及其主要特征散论[J].情报资料工作,2006(1).
[3]　栾雪梅.后现代阅读方式对图书馆服务模式的影响与对策分析[J].情报杂志,2012(12).
[4]　秦小丽.后现代性的有机主义与图书馆服务理念[J].图书与情报,2005(6).
[5]　张晓萌.后现代主义视角下的图书馆核心价值研究[D].东北师范大学 2009.5.
[6]　廖腾芳.构筑哲学基础上的后现代图书馆[J].图书馆学研究,2004(8).
[7]　国际图联/联合国教科文组织《公共图书馆宣言》中英文版[EB/OL].[2006 - 06 - 03].http://blog.sina.com.cn/s/blog_49aeaecc010003f2.html.
[8]　托马斯·古德尔,杰弗瑞·戈比;马惠娣等译.人类思想史中的休闲[M].昆明:云南人民出版社,2000.
[9]　杭州图书馆新馆开放 3 年多 平均每个杭州人到馆 1.15 次[EB/OL].[2012 - 04 - 25].http://forum.home.news.cn/thread/97631752/1.html.
[10]　刘懿.服务范式转变:基于公共空间的图书馆休闲价值的实现[J].图书馆建设,2012(9).
[11]　孟繁华.众神狂欢——世纪之交的中国文化现象[M].北京:中国人民大学出版社,2009.
[12]　梁灿兴.不可或缺的黯淡蓝点——图书馆后现代浪潮中的现代性[J].图书馆,2009(4).
[13]　同[12].

(编校:严真)

高校图书馆自建数据库存在的问题及对策

陈　诚

（华南师范大学图书馆，广东　广州　510006）

关键词：高校图书馆；自建数据库；存在问题；对策建议

摘　要：文章通过对我国31省市62所高校的调查，分析了我国高校图书馆自建数据库的现状，指出了存在的问题，并提出了相应的建议。

中图分类号：G250.74　　**文献标识码**：A　　**文章编号**：1003－1588（2013）01－0079－03

1　引言

在数字时代，数据库建设已经成为高校图书馆信息资源建设的重要内容。在许多高校图书馆，用于数据库购买、建设和维护的费用已经与纸本文献购买费用相当，甚至一些已经超过了纸本文献购买的费用。其中，除了购买商业性数据库之外，自建数据库作为信息资源建设的一种形式发展迅速。

高校图书馆自建数据库是高校图书馆充分利用自身信息资源、人力资源和技术资源自行开发建设的数据库，也被称为特色数据库[1]。郑丽航根据自建数据库建设模式的不同将高校图书馆自建数据库分为：委托建设型、自主建设型和职工主持建设型三种模式[2]。杨思洛等按照自建数据库的内容属性将自建数据库划分为：馆藏特色数据库、学科特色数据库、地域特色数据库、其他专题数据库和Calis特色数据库五种类型[3]。从这些研究中，可以发现高校图书馆自建数据库已经形成了一定的规模。笔者通过网络调查的方式，对我国高校图书馆自建数据库建设现状进行了一次梳理，然后针对存在的问题，来探讨、推进高校图书馆自建数据库建设的举措。

2　高校图书馆自建数据库建设现状

2.1　调查方法

笔者选取我国31省（直辖市和自治区）中的64所本科院校作为调查对象。每一省（直辖市和自治区）选取两所，其中一所为“211”层次院校，一所为普通本科层次院校。除了“211”层次学校外，其余院校都是随机选取。这是因为有的省份只有一所“211”层次的学校，如河南省。调查时间为2012年9月1日至2012年9月30日，调查方法采用网络调查法，调查指标包括：自建数据库的数量、自建数据库的名称、自建数据库的种类、外网是否可用、采用的检索系统、更新状况和使用状况等。表1为选取的部分省市高校，表2为部分高校图书馆自建数据库列表。

表1　调查选取的部分省市高校列表

省份	“211”层次高校	普通高校
北京	北京大学	北京印刷学院
天津	南开大学	天津科技大学
重庆	西南大学	重庆工商大学
上海	同济大学	东华大学
河北	华北电力大学	河北科技大学
山西	太原理工大学	中北大学

表2　部分高校图书馆自建数据库

学校	自建数据库
北京大学	学位论文库、老燕京大学学位论文库，古文献库，北大名师等。
北京印刷学院	学位论文库、北印著作文库、特色馆藏数据库等。
南开大学	经济研究所特色数据库、学位论文库、西南联大史料库等。
天津科技大学	“公司治理”专题研究数据库、造纸、食品学科特色数据库。

2.2　调查结果

2.2.1　自建数据库已初具规模

从数量方面看，我国高校自建数据库已经初具

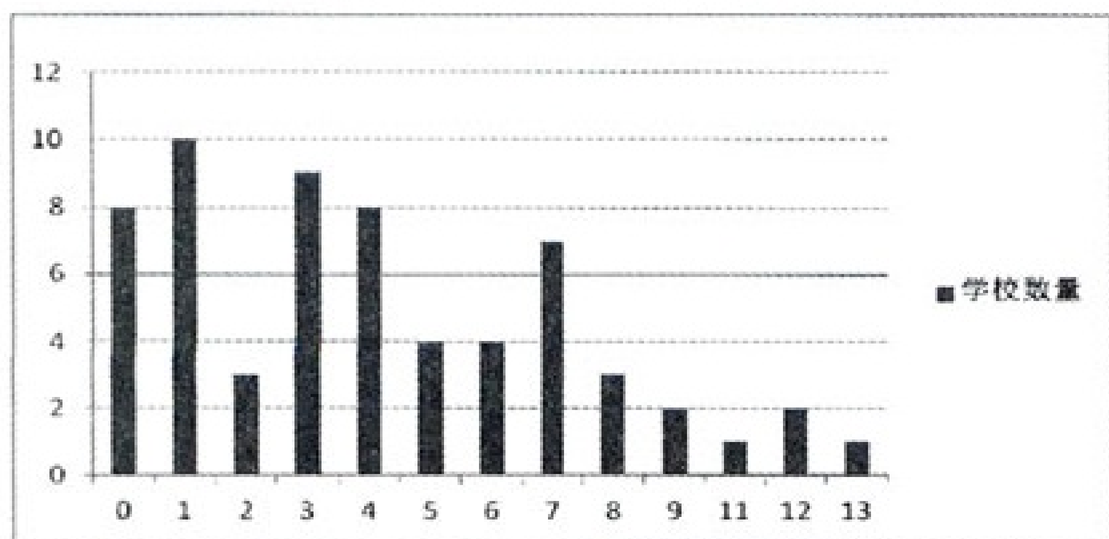
收稿日期：2012－11－01

作者简介：陈诚（1982－），华南师范大学图书馆。



规模。所调查的62所高校图书馆中,共有自建数据库257个,平均每一个高校图书馆拥有4个自建数据库,而且"211"层次的高校与普通高校并没有明显的区别。例如,南开大学图书馆拥有12个自建数据库,处于普通层次的福建师范大学也拥有13个。但是,不同学校之间的差距还是很大的。如图1所示,横轴代表的是自建数据库的数量,纵轴代表的是学校数量。我们可以发现,不同学校之间,自建数据库数量差别很大。只有1个自建数据库的学校数量为10,完全没有自建数据库的学校也有8个之多。

图1　不同数量的自建数据库所对应的学校数量



2.2.2　自建数据库类型丰富

根据调查,笔者将高校图书馆自建数据库分为学科特色数据库、学校特色数据库、地域特色数据库、馆藏特色数据库和其他专题数据库五种类型。其中,学科数据库是指数据库的建设都是围绕某个或多个学科而展开的。例如,同济大学的建筑科技与市场数据库、河北科技大学的工程材料数据库、吉林大学的汽车工程信息数据库等;学校特色数据库是指数据库的建设以学校的历史、校友或专家教授为基础而建立的数据库。例如,北京大学的北大名师数据库、南开大学的西南联大史料库、东北林业大学的专家学者数据库等;地域特色数据库指的是数据库的建设以学校所在地区的人物、风俗、资源等为基础。例如,吉林大学的东北亚研究数据库、南昌大学的"红色江西"特色数据库、合肥工业大学的徽商特色数据库等。馆藏特色数据库指的是图书馆以自己的馆藏资源为基础,经过进一步地组织和加工而建设的数据库。例如,常见的随书光盘系统、学位论文数据库、古籍目录数据库等。

2.2.3　自建数据库特色突出

从自建数据库的类型统计中,我们可以发现绝大多数的数据库都颇具特色。它们基本上都是紧紧地围绕"四个特色":学校特色、学科特色、地域特色和馆藏特色来进行建设。这种类型的数据库弥补了大型商业数据库的不足,满足了高校师生个性化、多样化的信息需求。

3　高校图书馆自建数据库建设存在的问题

3.1　数据库规模较小

从调查中笔者发现,我国高校图书馆自建数据库规模较小。绝大多数数据库包含的内容太少,以学位论文数据库为例。大多数的高校图书馆是从2000年开始着手进行加工和收集博硕士学位论文的,较大规模的也不过三万条数据。这个规模与知网和万方相比,根本不在一个数量级别上。况且博硕士学位论文数据库基本上是数据量最大的一种类型数据库,其他类型的数据库规模更小。规模较小所带来的问题很多,比如使用效果不好、开发效率不高、成本较大。

3.2　数据库建设质量不高

绝大多数的自建数据库还是以馆藏常规文献为基础,以书目、文摘为主要方向,全文、多媒体及事实性数据库较少。总体来看,数据库建设还停留在浅层次的文献资源收集的层面。这种建设实质上还是以传统图书馆文献资源组织的模式进行,并没有过多地考虑到读者需求的问题。

3.3　数据库建设不标准、不规范

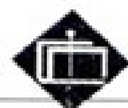
标准化与规范化是数据库质量以及资源共享的重要保证[4]。尽管我国《数字图书馆标准规范建设》项目推荐了在建设数据库时应该遵循的规范格式及著录规则。但是在调查中笔者发现,大多数数据库存在格式不规范的问题,许多数据库在数据处理过程中并没有按照CNMARK格式处理,造成了数据共享和二次开发的困难。

3.4　维护更新不及时

我国高校图书馆自建数据库中大部分是在"普通高等学校图书馆评估"或是"本科教学评估"时完成的。许多数据库在建设时集中了大量人力、物力的支持,但是缺乏后期的维护和更新。例如,四川大学的教学参考书系统中的信息停留在2004年、海南大学的学位论文数据库在2008年后就没有了更新,海南师范大学的海南现代文学馆直接出现了服务器到期的提示。这些都充分说明了自建数据库在后期的维护更新不及时。

3.5　使用率较低

调查中笔者发现,许多高校图书馆并没有突出显示自建数据库的链接。另外,IP封锁和不允许外网使用的现象十分严重。这两种情况的存在严重影



响了自建数据库的使用率,而使用率的低下其实是偏离了自建库建设的初衷。

4 推进高校图书馆自建数据建设的对策

4.1 科学规划,共建共享

在数据库建设前期,筹划者应该明确数据库的规模。如果数据量太少,不成体系,就不宜独立建设。这时,就应该走联合建设的道路[5]。例如,天津市高校特色资源数据库就是集中了天津市的15所高校共同建设而成。

4.2 建设标准规范化,提高二次信息的开发力度

在数据库建设的过程中,建设者应该提前将建设流程规范化和数据处理标准化,严格按照国家通用的原则进行数据处理。如果图书馆缺乏技术实力,可以采用开源或商业化的系统来组织和建设数据库。我国目前常用的信息组织系统有:阿帕比数字资源系统、畅想之星信息系统和博文非书资料管理系统等。

除了自建数据建设标准化和规范化之外,积极地进行深层次的信息挖掘,建设二次信息和三次信息的数据库是未来的发展方向,因为这些数据库的价值更大,需求更多。

4.3 加大宣传力度,提高使用率

自建数据库目前存在使用率较低的问题,这一问题出现的一个重要原因是因为高校师生对自建数据库的不了解。根据作者的经验,高校师生在图书馆进行资料检索时,使用的往往是知网、万方、Web of Science 等常见的数据库。图书馆应该加大宣传力度,让高校师生熟知自建数据库。常见的方法包括:在图书馆网站页面上增加显著的导航链接和说明、在入馆教育和文献检索课程中增加自建数据库教育的内容等。

4.4 引进专业技术人才,提高馆员素质

由于历史原因,现阶段馆员的素质普遍不高。尽管近年来,各高校图书馆提高了人才进入的门槛。但既熟悉文献资源加工,又熟悉计算机技术和数据库技术的人才还是十分匮乏。高校图书馆应该加大引进专业技术人才的力度,尤其是具有跨学科的研究生层次的人才。在大力引进人才的同时,还应通过时常业务培训、定期讲座和进修等方式努力提高馆员的综合素质。

4.5 追求社会效应的同时,增加经济效益

自建数据库的建设要耗费巨大的人力和物力,并且是一项长期投入。因此,高校图书馆可以考虑以适当收费的形式来增加经济效益,为数据库的维护和更新提供经费支持。这样做的好处是,高校图书馆就不必再以限制外网使用的绝对手段限制校外人员的使用。这样既可以增加社会效益,也增加了经济效益。

高校图书馆自建数据库是对大众商业化数据库的一种有益补充。尽管现阶段,各高校图书馆在自建数据库建设过程中还存在着许多问题。但是,只要科学规划、注重质量,再优化运营模式,自建数据库一定会在未来的信息服务中发挥巨大作用。

参考文献:

[1] 徐云. 关于高校图书馆自建特色数据库的探讨[J]. 图书情报知识,2001(2):56-58.

[2] 郑丽航. 高校图书馆自建数据库作品类型与权利归属的探讨[J]. 图书馆建设,2011(1):45-48.

[3] 杨思洛,韩瑞珍. 211 高校图书馆特色数据库建设调查[J]. 全国新书目,2006(6):69-71.

[4] 魏瑞斌. 安徽省高校图书馆特色数据库建设的现状与对策[J]. 大学图书情报学刊,2009(4):42-48.

[5] 孙长虹. 高校图书馆自建数据库中的阻滞因素与对策[J]. 现代情报,2008(4):39-41.

(编校:严真)





读秀促进图书馆资源共享和知识产权保护的平衡机制研究*

吴　江
（高州师范学院图书馆，广东　高州　525200）

关键词：读秀；资源共享；知识产权保护；利益平衡机制

摘　要：介绍基于元数据整合的多面检索技术的超大型数据库读秀的功能与特点，分析读秀的图书资源数字化加工知识产权保护与经济利益运作和读秀促进图书馆资源共享与各图书馆的利益平衡运作。提出读秀在运作过程中如何加大知识产权宣传力度，强化知识产权保护意识。

中图分类号：G250　　文献标识码：A　　文章编号：1003－1588(2013)01－0082－03

1　引言

信息资源共享能使公民自由、平等地获取信息，是图书馆事业发展的必然趋势。数字图书馆联盟建设的目的是为用户提供区域层面的文献保障，而统一的门户建设的目的则是支持用户检索，方便用户利用数字资源，它是一个资源集成的平台，提供一站式的信息服务、统一的检索认证以及个性化服务。读秀是基于元数据整合的多面检索技术的超大型数据库，其后台建构在一个由海量全文数据及资料基本信息组成的超大型数据库基础上，以 10 亿中文资料为基础，为读者提供深入内容的章节和全文搜索、部分文献试读、参考咨询等多种功能。同时，读秀的一站式搜索模式实现了馆藏纸质图书、电子图书等各种资源在同一平台的统一搜索、获取，致力于为用户提供全面特色的数字图书馆整体解决方案和文献资源服务。不论是学习、研究、写论文、做课题，读秀都能够为读者提供最全面、最准确的学术资料，是全球最大、最完整的中文文献服务平台，读秀含有众多图书馆无馆藏的图书资源，读秀学术搜索系统将图书馆馆藏书目检索系统和镜像的电子图书馆系统的全部图书数据进行了对接[1]。读秀还提供区域内各联盟馆所有资源数据库的整合搜索，完整揭示资源在各馆之间的分布情况，方便读者和参考咨询员确定获取途径，并利于联盟馆今后资源采购；帮助区域内各联盟馆纸本图书的馆际互借；有助于区域内联盟馆电子资源的文献传递，实现电子资源共享，并通过协作减轻经费与需求的矛盾。

2　读秀促进图书馆资源共享和知识产权保护的平衡机制

2.1　资源共享和知识产权保护的平衡机制

知识产权制度在保护权利人利益的同时，在一定程度上限制了信息的自由传播与使用。而知识产权制度是信息资源共享必须遵守的基本规则，没有合法的垄断就不会有足够的信息生产出来，知识产权保护机制包括数字版权、管理系统、共享结算系统等技术手段。知识产权制度通过确认与保护知识生产者智力劳动成果，赋予人们一定的精神权利和财产权利，使智力劳动得到应有的报酬甚至增值，这样就能调动智力劳动者的积极性。但是有了合法的垄断又不会有太多的信息被使用，信息资源共享的各个环节都涉及知识产权问题，知识产权制度必须妥善解决信息资源共享与知识产权保护的关系[2]。在进行信息资源共建共享时，知识产权保护机制应该与信息资源共享机制同步建立。制定的法规一方面切实加强产权人合法权益的保护，另一方面以有利于信息流通、推动资源共享、扩大社会效益为基点，注意避免私权过度膨胀，以寻求信息资源共享与知识产权保护之间合理的平衡。

2.2　读秀促进图书馆资源共享和知识产权保护的平衡机制实例分析

2.2.1　读秀的图书资源数字化加工知识产权保护与经济利益运作

读秀作为国内的数字图书馆联盟的整合平台，必定要和国内的许多图书馆合作，超星公司在国内各大公共图书馆、高校图书馆都设有图书资源扫描加工场，把各大图书馆的各种图书、古籍、孤本、地方文献、珍贵手稿等通通扫描制作成数字资源上库。纸本图书的版权不是属于图书馆的，而是属于作者的。对于写书授权给超星公司的作者是有一张卡的，只要一直授权给超星公司，书的作者可以永久免费使用超星公司的产品，这样就很好地解决了版权问题，使作者获

收稿日期：2012－12－11
作者简介：吴江(1970－)，高州师范学院图书馆副研究馆员。
＊本文系 2010 年茂名科技计划项目“粤西区域信息资源共享研究”(编号：10A18)和 2011 年茂名市社科联科研课题“区域图书馆联盟促进信息资源共享与知识产权保护的平衡机制研究”(编号：201106)科研成果之一。



得实在利益,促进数字资源共建共享。

对图书馆的纸本图书资源扫描加工的人员是聘用的,工资先由超星负担,加工后的数据提供一份给图书馆保留使用,图书馆也要交一定的费用给超星公司购买这些扫描加工好的数据,但这个费用比图书馆自己加工的费用小得多,所以图书馆也愿意购买,而且图书馆使用读秀所有资源还是要正常交纳费用的。对于图书馆提供给他们的孤本、古籍图书、地方文献、珍贵手稿,超星公司则可以免费加工这部分资源,超星公司和图书馆只是在加工的数据上合作,图书馆都会保留一份加工的数据,版权是作者的,跟图书馆没有关系,图书馆只是收藏了,并非拥有版权。所以对于知识产权的保护问题,只要超星公司和书的作者协调好就行了。

2.2.2 读秀促进图书馆资源共享与各图书馆的利益平衡运作分析

读秀是整合数据库,读秀学术搜索将馆藏纸质图书、中文电子书、随书光盘等各种学术资源整合于同一平台,读者可以在读秀上即时查找、获取知识文献。在高效服务读者的同时,也节省了文献单位的人力、物力,提高了管理水平和服务水平。读秀学术搜索将搜索框嵌入到图书馆等文献单位门户首页,为读者提供整合多渠道文献资源后的统一搜索,读者可在读秀平台上查询、获取目标资源。读秀不但搜索精准,使用方便,同时也提高了文献服务单位现有资源的利用率。

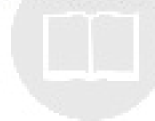
读秀集成了业界先进的搜索技术,突破以往传统的搜索模式,让搜索深入到内容的章节和全文,利用读秀的深度搜索,读者能在毫秒级的响应速度内获得深入、准确、全面的文献信息。搜索结果不仅限于书名、作者、主题词等 MARC 字段,而是围绕关键词深入到章、节、目,直至全文之中进行搜索。通过基于内容的搜索,揭示图书中丰富的知识内容。读秀不是以搜索文献单元为根本目标,而是以搜索文献所包含的知识点为根本目标,是将各类文献中所包含的同一知识点内容搜索出来,围绕关键词进行全面、发散式的搜索,其搜索结果显示的是与关键词有关的所有知识点。读秀还提供扩展的知识增值服务,例如发布中文图书被引用情况,帮助读者对学术主题内容根据年代进行学术趋势分析,生成本单位馆藏结构分析报告,提供搜索主题的学术基本情况等等。这样就可以使实力不强的图书馆不需要任何投入开发就能应用到先进的资源整合检索服务,解决大部分高校图书馆馆藏不足、资金有限等问题,帮助图书馆用较低成本获得海量的知识资源,有效地补充本馆图书资源,实现各种图书资源在同一平台上统一管理,节省图书馆的人力、物力,减轻图书管理人员的工作负担,提高工作效率和管理水平[3]。

读秀可以通过图书馆联盟开展各种特色服务,综合很多图书馆的地方文献、古籍、孤本、地方志等等,整合图书馆资源数据库可以使分散零乱的特色文献资源得到系统化的整理和深层次挖掘,并通过网络传播使用,使传统文献在网络环境下重现其知识价值。读秀和各个图书馆合作将馆藏资源进行数据化,使各成员馆用户能共享到其他图书馆的特色资源,是对原有资源的保护和延长并发展其使用范围,是一种公益性保护。

图书馆将自己馆藏数据化并不完全就是属于"合理使用",例如,某进入市场不及一年的教学题型练习书籍,图书馆将其数字化并以自己的名义通过信息网络提供服务,这样的行为可能导致该书籍的市场销售受到影响,属于侵权行为。这就明显超出图书馆对馆藏书籍进行合理化使用的范围,所以代表读者和社会公众权益的图书馆,必须在著作权人和公众的权利之间寻找平衡点,进一步完善合理使用机制,既不能一味强调著作权人的权利,也不能忽略保护著作权人的合理权益。可以在对刚进入市场的图书进行数字化前咨询作者是否同意,著作权人是否会有不同的意见,例如有些作者认为作品的广泛网上传播也是他们的利益所在,通过网上传播可以提高书的知名度,促进销售,因为有些习题书的读者认为买纸本文献更适合于阅读和做练习,自己从网上打印一本书的费用比购买一本书的费用要高。

以前读秀对购买了读秀数据资源的单位用户限于单位的 IP 范围内使用,现在为了单位用户能在单位网络 IP 范围外的计算机使用读秀资源,又推出了可以在本单位的有效 IP 内提交认证资料,通过认证后,用户可获赠 10 年读秀漫游权限,只要输入认证的用户名和密码就可以在单位外免费使用读秀 10 年;随时随地在拥有 240 万册电子书、330 万册图书书目、3 亿条目录、10 亿页全文、7,000 万篇中文期刊、7,000 篇中文报纸的读秀库中找到您想要的任何资料,这样就进一步促进了资源共享利用。

在数字信息环境下,为满足用户需求,图书馆信息资源建设与服务对合作与共享的要求更为迫切,读秀起到协调各图书馆信息资源共建共享中各独立的利益主体的关系,图书馆根据自身的实际情况及用户需求决定是否参与共建共享及参与何种形式的共建共享。实施共建共享后,系统要建立结构合理的决策部门,保证各参与方在充分协商和自愿互利的基础上开展合作。资源丰富的大图书馆和规模小的图书馆之间的利益平衡运作可以在信息资源共享系统决策部门协调下进行。例如:OCLC 的成功运行就得益于其所建立的由监管机制、会员图书馆、会员委员会和理事会组成的由下至上的监管机制。这种机制使得会员馆在 OCLC 决策制定方面发挥重要作用,会员委员会是由会员馆选出的代表组成,拥有批准或否决理事会提出的 OCLC 公司章程和管理条例的修改案等权利。而在我国的信息资源共享系统中,CALIS 负责发展规划和决策的则是由图书情报



专家、信息技术专家和教育部、高校相关领导组成的专家委员会和领导小组决定。

一般来说,规模大、基础好的图书馆在资源共享中投入人力物力多,部分小图书馆则在付出较少甚至不付出的情况下,获得较大利益,但大图书馆、著名高校图书馆的用户多,越多用户的使用也等于得到越大的回报。读秀知识库所有文献资料都可以实现传递与参考咨询的服务,所以应该建立有效的利益平衡机制,保证参与各方在共享中的投入均得到相应的回报,使信息资源共享拥有持续的发展动力。例如读秀可以对提供较多信息资源的图书馆采取购买使用读秀所有资源使用权的更多优惠,制定馆际互借的利益平衡办法,制定文献传递收费补偿的标准,这样就可以鼓励大图书馆的馆员积极参与网上信息咨询和文献传递。

联盟成员馆开展馆际互借与文献传递,往往是制作和传递用户所需的文献资料副本,这种服务很容易引起侵权风险,因此,一定要遵循合理使用的原则,控制传递的数量。联盟可制定和推行馆际互借的原则与知识产权风险预警机制,另外还可以从与数据库商签订的许可协议中获取数字资源馆际互借与文献传递的合理使用权,以规避知识产权风险。另外,在网上进行文献传递由于电子文献的易扩散性也不能起到保护所传文献的知识产权的作用,我们可以借鉴大英图书馆的文献传递服务系统采用加密电子文献传递方式——SED(secure electronic delivery),这种集扫描、文件格式转换、传递于一体,并能对传递的 PDF 文件进行加密处理的文献传递方式,从技术上解决了被传递文献的版权保护问题[4]。

3 加大知识产权宣传力度,强化知识产权保护意识

读秀以资源整合为载体,以共建共享为途径,以建立图书文献信息资源的保障、支撑、服务体系为目标,实现大平台、大网络、大联盟和"一站式"服务。读秀不改变资源所有权、管理隶属关系,只是集中揭示、统一检索、统一调度、人人享用,是一条"服务链"。但数字资源的传播与共享会在不经意间发生侵权行为,这多少与各成员馆和公众用户的知识产权意识淡薄有关,因此要把读秀平台作为宣传工具,加强知识产权教育,提高公众的知识产权意识。例如在每个数据库打开的同时自动弹出版权公告,告知用户使用数据库应注意的版权规定。另外,还要加强用户的道德教育,自觉遵循知识产权法,维护权利人的利益。使人们认识到知识产权保护的目的不是限制信息共享,而是通过保护权利人的利益,激发其创作更多的智力成果。图书馆要努力培养一种尊重知识产权的环境,澄清教学及服务中使用的各项资源的知识产权问题,为用户提供充分适当的资源。对用户而言,他们既是作品的使用者,又是新作品的创作者。所以说,知识产权保护的意义是深远的,不仅是对已有作品的保护,而且在为潜在的、未来的权利人带来利益。

在使用网络数据库中版权问题的突出表现有:①在授权范围内使用下载软件短时间内批量下载数据库内容;②私设代理服务器让非授权 IP 地址的用户使用;③以数据库内容为素材自编数据库;④下载数据库内容用于商业牟利目的[5]。例如南京师范大学在读秀数据库试用开通时进行版权声明如下:"图书馆引进的电子资源仅限于南京师范大学校园网上使用,呼吁校园网用户尊重并维护原作者和出版者的知识产权利益,严格遵守版权法的规定,严禁将下载的数据用于任何商业或其他营利性用途。严禁用户在下载全文时使用"网络蚂蚁"和"Flashget"之类网络机器人软件进行批量下载;严禁私自设立代理服务器为校外用户提供下载权限。对于违规 IP,我们有权封锁该 IP 地址的使用权限;情节严重的,停止该 IP 地址所属单位的所有 IP 地址使用图书馆电子资源的权利,并在校园网上公示违规者姓名、所在单位、所犯错误的事实[6]。"

4 结语

"读秀学术搜索"由北京世纪读秀技术有限公司创建,是全球最大的图书、期刊搜索及文献传递系统,很多国内的公共图书馆和绝大部分高校图书馆都使用读秀作为统一的资源检索平台图书馆,其代表了中国国家水平,是一个能够与国际抗衡的数据库,如果进一步完善加强与图书馆的合作,促进图书馆资源共享,实践完善知识产权保护的平衡机制将是以后获得更大发展,走向国际舞台的成功之路。

参考文献:

[1] 李志明,胡国芳.图书馆 OPAC 与读秀知识库的比较及启示[J].图书馆建设,2008(7):61-63.

[2] 杨秀平.公共信息资源多元主体的利益平衡研究[J].甘肃联合大学学报(社会科学版),2012(3).

[3] 吉林电子信息技术学院图书馆.读秀使用说明.http://www.jltc.edu.cn/models/tsg/detail.aspx? artid=4618,2012-9-5.

[4] 李云芝,王益广.区域性图书馆联盟信息共建共享过程法律风险规避[J].图书馆学研究,2008(9):66-70.

[5] 张思敏.图书馆信息资源共享与知识产权法规.http://www.studa.net/Library/100620/15181671.html,2012-9.

[6] 阎婷婷.读秀知识库再次开通试用.http://hx-lib.njnu.edu.cn/htm_file/duxiu_080526.htm,2012-9-5.

(编校:崔萌)

云计算环境下的图书馆管理与改革

张晓霞
(河南广播电视大学图书馆,河南 郑州 450000)

关键词:云计算;图书馆;技术应用;变革

摘　要:云计算技术为图书馆发展提供了崭新的空间,云计算技术对图书馆资源建设、服务拓展、信息资源共建共享提供了新的思路,但云计算技术对图书馆版权保护、法律道德与系统安全也提出了新的挑战。

中图分类号:G250　　**文献标识码**:A　　**文章编号**:1003 - 1588(2013)01 - 0085 - 03

1　云计算发展及其在图书馆界研究现状

云计算(cloud computing)是基于互联网的相关服务的增加、使用和交付模式,通常涉及通过互联网来提供动态易扩展且经常是虚拟化的资源。它通过互联网使计算分布在大量分布式计算机上的个人电脑、移动电话和其他设备。使得企业能够将资源切换到需要的应用上,以满足本地根据需求访问计算机和存储设备,并根据需要付费的一种企业计算应用经营模式。自从 2006 年亚马逊推出弹性计算云(Elastic Compute Cloud,EC2),以方便中小企业根据需求购买亚马逊数据中心的计算服务,从而免去中小企业自建硬件与软件设施的庞大开支以来,云计算模式在 IT 界与中小企业甚至大企业集团之间架起了畅通的桥梁。[1] 目前,国外著名 IT 公司如亚马逊、IBM、英特尔、雅虎、微软、Google、EMC 等都推出了云计算服务。对于国内而言,自从《云计算机产业白皮书》推出之后,也出现了浪潮信息、方正科技、长城电脑、中国软件等一系列云计算软硬件提供商和系统集成商,他们从各个方面开始涉足云计算服务。

图书馆作为新事物的接受者与新理论的实践者,向来走在新技术应用的前列。图书馆特有的资源系统、服务的阶段性、集中性等都对计算资源利用、数据交换与储存等提出了更高的要求。与此相适应,图书馆对设备与资源的大量投资以及对设备维护与应用的要求也迅速提高。如果采用云计算模式,将图书馆的这些需求由特别的专业 IT 公司来承担,势必大量减轻图书馆的工作负担,使图书馆能更专注于自己的服务层面。因此,云计算模式在图书馆实际工作中得到了迅速推广。在国外,比较典型的图书馆与专业 IT 公司合作的例子如:哥伦比亚区公共图书馆正在使用 Amazon 的 EC2 服务托管它们的网站,Goolge 与东肯塔基大学图书馆关于 Google Docs 收集网站表格的回复等。[2] 对于国内来说,从 2008 年以来,图书馆学界就开始探讨云计算在图书馆管理与改革中应用的理论,但真正有大型 IT 公司涉足国内图书馆服务的则很少。不过,我们相信,随着理论研究的深入和云计算技术的不断成熟,云计算特有的应用方式必将在国内图书馆工作中迅速普及。[3]

2　云计算给现代图书馆工作带来的机遇与挑战

简而言之,云计算模式就是“云”和“端”的关系。所谓“云”,就是将计算和数据工作通过互联网分布给大量分布式计算机存储器或移动设备中,使之代为计算和保存。所谓“端”,就是用户。对于图书馆来说,图书馆的资源、数据传输、硬件设备的配置管理与维护等都可作为“云”,由“IT”运营商来管理与维护,图书馆只需要作为终端用户,根据需要购买所需资源,并根据使用资源的多少而付费就行了。在此种模式下,图书馆只需要与互联网相连,专注于读者服务,加强对读者的咨询引导就可以了。因此,云计算模式对图书馆工作模式、资源存储、信息共享、设备管理与维护、人员管理、读者服务等都将产生重要影响,给当前图书馆工作带来崭新的机遇与挑战。

2.1　云计算将极大冲击图书馆现有工作模式

由于云计算环境下可以将图书馆资源放在云中,图书馆只是作为互联网的客户端,按本馆需求从“云”中获取所需资源,并根据所取资源的多少进行付费。这就必将对图书馆现有工作方式产生重要影响。[4] 表现在:首先,在管理体制上,图书馆可弱化对

收稿日期:2012 - 12 - 12
作者简介:张晓霞(1964 -),河南广播电视大学图书馆。



资源源头的管理，对图书馆技术要求不像现代图书馆那么严格；其次，在经费分配比例上，现代图书馆将大量资金投入到图书馆硬件建设与维护、资源购置等方面，而在"云计算"环境下，因图书馆是按需从"云"中获取资源，因此，在资源及设备购置上可以节省大量经费；[5]第三，在工作重心上，图书馆将从全面管理、全面建设逐步走向专业服务，在图书馆服务上可以拓展更宽广的空间。

2.2　云计算带来图书馆资源利用与存储上的重大变革

现代图书馆为了尽可能地服务于读者，在资源购置上尽可能地全面出击，出现"小而全""大而全"的图书馆资源建设模式，但由于不同类型、不同专业的图书馆经费来源与经费数量不同，图书馆建设水平与建设模式也不同。对于一些小型馆来说，在资源购置时常常捉襟见肘，再加上近年来图书、期刊涨幅较大，使图书馆经费短缺与资源较少的矛盾尤为突出。而在云计算环境下，图书馆可以将大部分资源放在分布式计算机网络的"云"中，图书馆只是在使用时向相关 IT 厂商支付极小的费用，这无疑对图书馆现有资源采购系统造成巨大冲击。必然扩大图书馆资源使用量的范围，对图书馆资源利用带来崭新的机遇。

另一方面，在目前图书馆工作环境下，图书馆不但要花费大量资金购置资源，而且对购置到馆的资源还要添置大量设备进行存储，同时为了保证设备正常运行，还需要保存专门的技术力量和技术人员队伍来对系统和设备进行维护和管理，而在云计算环境下，由于有专业 IT 公司进行资源的存储与维护，图书馆对这部分投资几乎可以忽略不计；最后，对图书馆终端要求较低。图书馆只需要像我们在家上网一样，配备一些简单的接收设备，就可以保证整个系统的正常运行。在这种情况下，图书馆不但对终端设备要求不高，而且对终端的维护要求也不高，只需要简单的技术人员即可以完成。解决了图书馆留不住技术人员以及图书馆现有硬件设备维护困难的窘境。

2.3　云计算为图书馆资源共享拓展了崭新的空间

信息资源共享是图书馆界的一个梦想，在传统图书馆和现代图书馆环境下，虽然无数图书馆学家对相关理论进行了有益的探索，但由于各个图书馆的经费来源、资源拥有量、网络传输及资源负担比例等一系列因素的影响，使图书馆资源共享未能在实践中有所突破。目前，在河南省范围内，只有在省教育厅支持下，河南省高校图工委在郑州大学中心机房为全省高校购置代管了高校联合采购系统的《超星数字图书馆》以外，尚未见有其他更深入的资源共享模式推出与应用。但在云计算环境下，可以由国家出资，由国家图书馆负责实施，联合 IT 厂商，利用分布在社会上的大量计算机进行存储和发布信息资源，然后，通过网络由各个图书馆通过终端按需购买自己的资源，从而不但避免了资源重复建设，而且解决了原来因图书馆资源分布不平衡导致不能进行资源共享的瓶颈问题，为图书馆资源共享拓展了崭新的空间。

2.4　云计算为图书馆读者服务拓展了崭新了思路

传统图书馆环境下，读者只能到馆阅读查找资源。在网络环境下，图书馆可通过 Web2.0 等网络技术手段将图书馆资源与读者联系起来，通过有线或无线的方式为读者提供服务。但在云计算环境下，由于图书馆加入了云计算服务，图书馆可以将自己的每一位读者设为一个终端，通过图书馆这种中介，在无限"云"中寻求读者需求的相关资源，并将特定资源推送给读者。另一方面，由于"云"中资源全部由上级结点及专业 IT 厂商负责管理，图书馆可以腾出更多的人员、经费与精力到读者服务中来，为读者提供更多的资源，为特定读者的课题跟踪、信息咨询、资源推送等提供相关服务，而且图书馆的服务内容将更加专业化、系统化，更具有针对性。因此，云计算将为图书读者服务拓展更广阔的空间和更宽泛的思路。

3　云计算环境下图书馆开展工作面临的问题及解决途径

3.1　云计算时代图书馆协作共享中存在的问题

虽然云计算时代具有对图书馆终端要求低、资源价格低廉以及按需购买分配相关资源等优势，解决了制约图书馆发展的相关问题，但云计算模式下的信息资源毕竟是虚拟的，与实体图书馆仍存在较大差距，使得"云图书馆"仍存在一些亟须解决的问题，大致有以下几种：首先，云计算的数据位置与安全问题；由于云数据分布在不确定的分布式的多台计算机、存储器或移动设备中，因此，图书馆在与"云计算"服务商签订协议时，要知道自己所需的这部分虚拟资源到底存储在什么地方。另一方面，在云计算时代，图书馆也可能以自己的自有资源或数据库参与到对其他图书馆终端的服务中去，而这部分资源是存储在本馆系统中，还是存储在其他分布式"云"中？[6]如果是后者，图书馆至少要知道自己的资源存储在哪片"云"中，其安全性由谁来维护与保障。其次，云计算时代倡导图书馆按需购买自己所需的资源，但资源费用如何界定，对于由国家提供的云资源和由专业开发公司提供的云计算服务，这种计费



方式有什么区别,其成本核算机制怎么设定等,必然是图书馆界面临的问题。这需要由相关部门对问题做出详细研究与解释。第三,云计算标准问题。目前,不论是国外还是国内,对云计算中"云"和"端"及二者数据传输之间的标准尚未有明确的界定。主要包括建设"云计算"环境下图书馆信息资源共建共享模式基础架构的标准、云资源的数据标准以及数据传输过程中的运算标准等。这一切都应有国家相关部门牵头,吸取各方面技术经验,制定一个符合各方利益的、对社会长远发展有利的数据标准。在标准制定中,图书馆界应从理论探讨与实践应用上,保证自己的话语权,以利于云计算时代图书馆信息建设和资源共享的健康发展。

3.2　云计算时代图书馆服务问题

云计算时代图书馆所管理的资源大部分是虚拟资源,它与当前的图书馆所具有的实体资源在对读者提供服务方面必然不同。因此,在云计算时代到来时,图书馆在对读者的服务模式与服务方法上也必然不同。首先,云时代的图书馆服务主要通过高速通信网络为读者提供服务,这与实体馆藏下读者到馆借阅查找文献的服务在检索方式、资源利用方式等方面都有所区别,更有利于图书馆对读者提供个性化的推送服务。这种情况下,个人图书馆、虚拟图书馆才会真正走入读者生活中。其次,由于"云计算"时代,图书馆资源存储与维护都委托相关公司处理,图书馆可以解放一大批人员专门进行服务开发,图书馆应在专题服务与资源开发上做出更大的贡献,这需要图书馆重新进行规划和设计。第三,在云计算时代,图书馆作为云服务商与读者联系的纽带,图书馆既是云服务商的读者,又是本馆读者的信息提供者。[7] 如何做好这种角色的互换,必然对图书馆原有服务理念与服务方式产生强烈的冲击。

3.3　图书馆资源建设中存在的问题

首先,云计算时代虽然对图书馆终端要求较低,但云计算时代的资源传输与网络服务与现代图书馆服务毕竟有所区别,图书馆需要对本馆硬件系统进行改造,对相关软件进行升级管理。这一切都是云计算时代图书馆资源建设的前提,也是云计算时代图书馆软硬件基础架构建设的必要。

其次,资源购置费用问题。云计算时代图书馆按需购买所需资源,并根据所购资源进行付费。但由于不知最终用去多少费用,因此,只能是一个弹性费用,这和现代图书馆按计划分配和使用费用有所区别,需要对现代图书馆费用的分配方式和使用情况进行改革。

第三,云计算时代资源的广阔性使读者有更广阔的检索空间,读者可以不管自己需要的资源这片"云"从哪里来,最终飘向哪里,但图书馆作为云计算的终端,必须对"云"的轨迹有一个明确的路线图,这对图书资源建设与资源管理提出了崭新的要求。

3.4　法律问题与隐私权保护问题

首先,在云计算时代,个人加入云服务模式的图书馆可以共享彼此的资源,图书馆也可以从云服务商或个人用户那里获取资源。由于资源获取的不确定性,有可能引起版权纠纷。其次,云计算时代,用户大部分从网络上获取资源,这就给网络黑客获取个人信息提供了更便捷的通道。第三,由于当前有关云计算的有关法律条款尚未完全确定,云服务提供商与图书馆用户尚未处于平等的地位,相对来说,用户是弱势群体,如何在未来云计算时代建设促进云计算健康发展的法律法规,切实保护图书馆的利益也最终决定着该行业的发展方向。

4　结束语

云计算技术是一项崭新的技术,技术的应用与实施需要一个过程,但新技术的强大生命力决定着图书馆未来采用云计算技术的必然走向。对新技术加以必要的理论研究并不断通过实践修正研究方向是云计算技术最终健康发展的关键。我们相信,随着图书馆的积极参与,云计算必将为图书馆资源建设与服务发展拓展更广阔的发展空间。

参考文献:

[1]　石菲.对云计算不必太苛刻[J].中国计算机用户,2009(5).

[2]　朱一红.云计算在图书馆的应用与潜在风险[J].图书馆理论与实践,2010(3).

[3]　张文华等.云计算及其在图书馆中的应用现状和面临的障碍[EB/OL].[2010-04-24].http://www.cnki.com.cn/Article/CJFDTotal-TSQB201007013.htm.

[4]　孔凡娟.云计算带给图书馆的影响与思考[J].图书与情报.2010(2).

[5]　卢晓娟.云计算与未来图书馆数字信息资源建设[J].四川图书馆学报,2009(6).

[6]　刘炜.图书馆需要一朵怎样的"云"[J].大学图书馆学报.2009(4).

[7]　陶新权等.云计算在图书馆中的应用[J].大学图书馆学报.2010(2).

(编校:严真)



论网络环境下的图书馆服务模式的重构与创新

王伟敏
（温州市少年儿童图书馆，浙江 温州 325000）

关键词：网络环境；服务模式；信息需求

摘　要：网络环境下用户信息需求表现出服务泛化、用户多元化、服务个性化和时效性等特点，文章论述了基于用户信息需求不断变化中的图书馆服务模式的特点，探讨了在网络环境下如何创新图书馆服务的策略及有效途径。

中图分类号：G25　　**文献标识码：**A　　**文章编号：**1003－1588(2013)01－0088－03

1　网络环境下读者用户信息需求的变化及特点

1.1　服务泛化趋势日益明显

随着高密度信息存储技术和高速信息传递技术的快速发展，越来越多的读者用户面临着一个全新信息环境，信息资源的生产、收集、传递、组织和利用的方式与途径发生了前所未有的变化。读者用户越来越倾向于将搜索引擎作为链接信息资源的中介。2007 年，百度和 Google 相继推出了图书搜索服务平台，这一标志性事件反映了以百度和 Google 为代表的信息提供服务商逐渐淡化了传统的行业分工界限，开始进入出版发行商与用户的中介环节。这一变化使得传统图书馆在网络信息链中的角色日趋边缘化。为了迎接这种挑战，图书馆界提出了“泛在图书馆”概念，其基本的涵义就是图书馆服务无处不在，即任何用户在任何地点、任何时间都可以获取到图书馆提供的服务，这种以用户需求为核心的服务模式，指明了未来图书馆发展的方向。

1.2　用户多元化

网络是一个完全开放的信息环境。在这个平台上，海量信息资源以前所未有的深度和广度在全世界范围内传播和使用。网络环境下的图书馆，只要具备一定的技术条件，任何联网的读者用户都可以使用图书馆的信息资源，都有可能成为图书馆的潜在用户。传统图书馆的用户早已超越地理范畴的限制，不再局限于本单位范围内，这种变化使得传统的图书馆用户范畴更趋多元化，具有明显的社会化特征。

1.3　需求系统化和个性化趋势明显

任何用户在从事科研、教学或者满足兴趣阅读时，都希望尽可能地占有更多的知识信息。网络信息资源很大程度上满足了用户的这一需求，但海量信息资源的混乱、无序，也给用户获取有效信息带来了极大困难。尤其是对于从事专业化程度较高的用户来说，他们都希望获取专业领域内全面、系统化的专业知识，但同时他们又不希望在剔除无效信息上浪费宝贵的时间；此外，读者用户因职业、专业、工作环境、兴趣爱好等不同，对信息资源的需求也不尽相同，即便同一读者用户，由于工作、社会发展和学科交叉等条件的变化，对信息资源的需求也会随之发生相应的变化和调整。随着信息传播的加速和信息渠道的多元化，用户的个性化行为也日渐突出，他们对信息资源的需求也日趋个性化和多元化，最明显的表现就是他们往往希望能通过自己喜欢的方式来接收信息，这也给图书馆的服务带来了一定的挑战。

1.4　用户信息素养的培训势在必行

一般来说，熟悉计算机网络并能有效使用图书馆资源和操作界面的用户，大都具备较高的信息素养。但是在网络环境下，这一部分用户很可能只是图书馆潜在用户的一小部分。目前还存在大量信息素养不高、对信息资源又存在或多或少需求的普通用户，他们对图书馆电子资源和操作界面及程序还可能缺乏了解，导致他们对图书馆电子资源对于自身的价值缺乏认知，或者是不熟悉该馆的操作界面和组织形式，使用起来有一定的难度，从而望而却步。这种情况的出现在一定程度上妨碍了图书馆由用户专业化向用户大众化的转变。目前由于体制和经费上的限制，大多数图书馆并没有为潜在用户提供信息素养方面的培训，通行的做法就是在图书馆主页上提供用户指南，指导普通用户如何利用图书馆资源。

1.5　时效性越来越突出。

网络信息资源之所以受到广大用户的青睐，除了免费的特性之外，时效性也是重要原因之一。用户上网寻找信息资源，就是希望用最短的时间找到

收稿日期：2012－12－09
作者简介：王伟敏（1969－），温州市少年儿童图书馆副馆长，馆员。



自己所需要的信息资源,按照齐夫最小努力原则来说,用户总希望在问题解决的前提下获取信息所花费的工作量最小,以便使信息行为的投入与产出达到最优化。通常来说,用户总希望他们获取全面、准确信息的愿望能得到最大限度的满足。相比以往获取信息的方式和途径而言,显然网络最能够实现他们的愿望。

2 网络环境下图书馆服务模式的特点

2.1 由柜台式服务向自助式服务模式转变

高密度的信息存储技术的发展,促进信息资源由印刷型向数字化转变,图书馆馆藏资源的信息量和覆盖面也得到了极大的提高。随着现代计算机技术、网络与通信技术、现代多媒体及高存储技术的广泛使用,现代图书馆在信息传播与处理等方面的能力得以大幅提升,这主要表现在三个方面:①网络通讯技术的发展,使得用户打破了以往的地域时空限制,可以随时随地访问图书馆;②现代多媒体技术的应用,拓展了馆藏信息资源的类型,除了传统的纸质印刷型文献,涵盖了文本、音频、视频、图像信息为一体的电子信息资源逐渐构成了图书馆信息资源的重要组成部分,并且越来越受到用户的欢迎;③图书馆信息存储和处理能力的提高,以及电子文献在馆藏资源中的比重日益提高,使得图书馆的借阅能力得到了大幅提升。

2.2 用户信息素养培训的重要性日益突出

网络环境下的图书馆应用的现代计算机技术和信息技术越来越广泛,"信息代沟"问题也越发突出。在海量信息资源面前,很多用户不知道如何查找那些对自己有用的信息,怎么样才能鉴定信息的真伪以及如何判定获取信息的价值等等。强化对用户信息素养的培训,主要体现在三个方面:①本馆信息资源介绍。通过视频或网络教学的方式向用户介绍本馆馆藏资源的来源及具体分布情况。同时,也要向用户着重介绍本馆在专业领域内收藏的资源范围以及特色资源,方便用户对本馆资源做出大致的判断。②加强对用户信息分析和表达能力的培训。前者主要取决于用户自身的专业素养,图书馆可以对服务对象所涉及的专业领域内的细分学科逐一介绍,或者通过视频或网页的方式将整个专业结构表达出来,便于用户查询;就后者而言,图书馆要根据用户的查询特点,构建出合理的资源组织形式,加强对用户在提炼信息需求概念等方面的培训,以便他们制定出合理的检索策略,提高检索效率。③强化检索技能方面的培训。培训内容主要包括检索方法、检索逻辑、检索语言和基本的检索技巧等等。教学方式可以采取课堂教学和网络教学两种方式。课堂教学采取现场互动模式,每一个步骤都要通过实践操作验证,用户只有成功通过操作系统考试才能进入下一步的学习;网络教学主要是将教学内容制成视频材料,放到图书馆主页较为醒目的位置,便于用户查找。

2.3 个性化服务日渐突出

社会信息化水平的提高,必然导致用户信息需求和行为发生相应的变化。由于信息来源和传播途径日益多元化,一般用户已不再满足于通过图书馆获取所需文献信息,出于对专业和知识更新的需要,他们迫切希望能够找到一条获取信息全面、完整、准确、来源广泛的途径来满足他们的信息需求。针对用户这一需求变化,图书馆理应构建出与用户信息需求相适应的个性化信息服务系统。习万球将图书馆个性化服务分解成个性化定制服务、个性化需求分析、个性化提取服务和个性化传递四个环节,他认为建立面向用户的个性化服务机制,必须要实现个性化的服务信息资源、服务模式和服务质量三者的有机结合。信息社会中,图书馆工作已由过去的面向馆藏资源为中心开始向信息资源的服务能力转化。网络环境下图书馆必须要通过整合本馆特色资源,展现出个性化,并通过技术手段的改进,及时把相关信息反馈给用户,为用户提供个性化和特色化的服务。

2.4 资源共享理念逐渐成为共识

网络环境下,信息资源日新月异,同时,随着技术的不断更新,图书馆也面临越来越大的成本开支压力。理论上来说,任何一家图书馆所能提供的服务总是有限的,而用户的需求则是无止境的,这种信息供需失衡的现状使得资源共享理念日益成为图书馆界的共识。图书馆只有通过馆际合作,建立起运转通畅的资源共享网络,使不同图书馆之间的现有信息资源互为补充,减少资源重复建设,通过协同合作,尽可能增强信息资源的购买力,特别是那些价格较为昂贵的电子资源的能力,以便更好地为用户提供更广泛的信息资源和服务。

3 创新图书馆服务模式的策略和途径

3.1 自助式服务

图书馆自助式服务是一种新的服务趋势。它是建立在用户"非中介性"信息需求的基础之上。在这种服务模式下,用户不需要通过图书馆中介和帮助,可以直接获取图书馆的资源和服务,包括自助图书馆、Mlibrary(个性化定制)、ATM 机(自动借还书机)和移动图书馆等。目前,深圳、东莞、广州、上海等地公共图书馆相继在公共场所设置了自动借还书机,同时还配置了自动复印、扫描、打印机等,这些自助设备为用户自由使用图书馆带来了极大便利。东莞图书馆还设立了专门的自助图书馆室,24 小时开放,用户随时都有书看、有书借;山东省图书馆设立的



"24 小时自助图书馆"采用了无线射频技术突破了传统的地域和时间限制,任何读者只需拥有二代身份证,就可以在自助图书馆办理借书证,实现图书自由借还;广州图书馆设立的"自助图书馆"不仅实现了 24 小时服务,用户还可以定制网上预约。2011 年 6 月,国内移动通信用户总数达到 9.07 亿,手机上网用户总数也高达 8,051 万。早在 2000 年,国外一些图书馆就已经开始建立移动图书馆,通过短信和无线上网等方式为用户提供书目查询、图书预约、续借、到期提醒、讲座预约、新书通报等多种服务。2003 年国内如国家图书馆、上海图书馆、广东省立中山图书馆、深圳图书馆等也相继开办了移动图书馆。这种自助服务不仅延长了图书馆的服务时间,创新了图书馆服务模式,同时也节省了图书馆的管理成本,完善了图书馆区域内的集群服务网络,有效实现了区域内的资源共享,也极大满足了用户"想怎么用就怎么用"的心理,让他们充分享受到了图书馆服务的乐趣。

3.2 学科化服务

学科化服务是一种以用户为中心,以学科馆员为主导的图书馆服务新模式。在信息社会中,用户的信息源和信息获取渠道都趋于多元化,但甄选大量散漫无序的信息数据,往往要耗费大量的时间和精力,效果也不明显。这就为图书馆服务重新定位提供了契机。在海量信息资源面前,学科馆员通过了解用户的信息需求,然后从大量无序信息中甄别、筛选、组织、加工和提炼出有效信息给用户。同时,学科馆员大都具有专业化的知识背景,熟悉和了解某一专业领域内最新科研动向和学术成果,同时又具有一定的学科情报分析能力,并且通过职业发展不断更新和深化学科知识,他们比一般科研人员更了解专业发展现状、态势和学科前沿问题,又能综合运用图书馆各方面资源和信息工具,为用户提供课题申报、预研、研究、成果评价以及信息反馈等各方面的服务。国家科学图书馆在学科化服务方面独树一帜。该馆自 2006 年组建以来,建立了一支具有较高学术视野和专业情报分析能力的学科馆员队伍,他们将服务对象分解为 116 个服务单元和用户虚拟空间,针对用户需求,深入科研一线,提供实时咨询,为用户的自主科研创新提供了强有力的信息保障。学科化服务有效促进了用户学术研究与科技信息系统的紧密结合,显示了图书馆在信息时代依然可以大有作为。

3.3 泛在化服务

与自助式服务有所不同,泛在化服务更强调用户的自主性。通过计算机与其他智能设备的有线或无线接入,将图书馆服务嵌入到用户的日常生活和虚拟社区中去。通过与 Blog、MicroBlog、Mailinglist、BBS 和 Folksonomy 的用户保持全天候的联络,以便为他们提供及时有效的信息服务。在这种新的服务模式下,用户可以在 24 小时内通过便携式数字化设备随时随地接收图书馆提供的文献信息、开放式信息存取和知识导航等服务。据统计,截止到 2011 年 10 月底,我国有线数字电视用户达到 10,716.2 万户,有线数字化程度达到 57.21%。数字电视在国内的普及,为图书馆推广泛在化服务创造了良好的条件。

通过数字电视的交互功能和相应的技术开发,将图书馆网络信息资源与数字图书馆对接,就可以将图书馆信息服务送入到千家万户,用户只要打开电视,就可以接受图书馆的信息服务。随着新型互联网协议电视(IPTV)的出现,未来数字电视将出现革命性的变革,用户不仅可以自由选择电视节目,还可以通过遥控器上传要求定制服务的信息,这就为图书馆开展泛在化服务提供了更大的便利。

4 结语

满足用户的信息需求,全心全意做好读者服务工作,是图书馆工作的宗旨。图书馆只有根据信息时代用户需求的变化,充分利用现代通信和网络技术,特别是现代信息技术,为用户提供高质量的专业知识和信息服务,才能推动图书馆创新服务在信息时代进入新的阶段。

参考文献:

[1] 刁万球.网络环境下用户需求与图书馆服务模式创新研究[J].图书馆,2009(1):78-81.

[2] 中商情报网.2011 年中国数字电视用户统计.http://www.askci.com/news/201112/23/174651_67.shtml.

[3] 蔡冰.论图书馆服务模式的重构[J].图书馆,2009(2):78—81.

[4] 尚月.用户需求与图书馆信息服务的演变[J].图书馆学刊,2003(5).

[5] 张娴,杨志萍,王春.网络环境下图书馆用户信息需求及服务对策[J].图书情报工作动态,2003(6).

[6] 陈清文等.泛在图书馆的特征[J].图书馆杂志,2008(3).

[7] 韩海涛,谢春林.网络环境下的图书馆服务创新[J].图书情报知识,2003(1).

[8] 张苗苗.我国图书馆信息资源共建共享模式比较研究[J].图书馆建设,2010(2).

[9] 燕姣云.长尾理论:高校学科馆员服务理念创新的基石[J].图书馆建设,2010(3).

(编校:崔萌)

新阅读时代的图书馆资源建设策略

施雁冰
（江苏教育学院图书馆，江苏 南京　210013）

关键词：阅读；资源建设

摘　要：文章从新阅读时代的阅读特点着手，从技术和人文两个角度，分别阐述了图书馆面对读者阅读方式的转变，如何调整资源建设策略，以吸引读者阅读图书馆资源。

中图分类号：G250　　**文献标识码**：A　　**文章编号**：1003 - 1588(2013)01 - 0091 - 03

1　新阅读时代的阅读特点

了解新阅读时代的阅读特点，是为了更有针对性地建设符合时代发展特征的图书馆资源。在新阅读时代，人们的阅读行为具有如下特点：

1.1　阅读载体的多元化

在新阅读时代，传统的纸质图书已经不再是人们阅读的唯一选择，电子书、手机、网络等新生事物都为人们阅读打开了方便之门。人们可以根据自己的阅读习惯、阅读内容、阅读方式自由地选择适合的阅读载体。阅读载体的多样性和共生性是新阅读时代的重要特征。

1.2　阅读内容的海量化

信息时代的发展给人们带来海量的资讯，人们可以通过纸本和网络等媒介获得多方面的信息：传统纸本阅读是人们获取知识的主要方式，带给人们精神的享受；新兴网络阅读、电子阅读、手机阅读则给人们带来了更新快、容量大、范围广的新鲜资讯，其读者群正日益扩大。不同的阅读方式提供给读者更多阅读内容的选择。

1.3　阅读品位的大众化

网络信息时代的来临，社会节奏的加快，阅读成了人们了解外界的即时需求，人们在接受海量资讯的同时，阅读的深度正逐渐被忽视，人们的阅读行为仅停留在信息的浅层次阅读上，知道多于知识，碎片多于整体。阅读的品位走下陶冶情操的神坛，逐步走向大众化、快餐化、浅层次化。

2　新阅读时代的图书馆资源建设策略

2.1　基于技术的图书馆资源建设策略

2.1.1　引入图书馆 2.0 理念，构建与读者有效沟通平台，打造读者满意馆藏

有效沟通就是交流的双方或者是多方能够在交流中正确、真实地表达自己的看法和意见，使双方能够相互理解，以有效解决工作中的问题。图书馆 2.0 正是体现了这样的理念。图书馆2.0 是 Web2.0 在图书馆中的应用，其概念和原则都包含以下核心元素，即：强调以用户为核心，强调用户参与建设，信息资源畅通共享，Web2.0 技术的应用等，这些核心元素正是新阅读时代开展信息资源建设所提倡的理念，将图书馆 2.0 理念引入资源建设工作中，使得图书馆可以以网络为平台，拉近与读者之间的时空距离，使读者能方便地参与资源建设，从而有利于图书馆打造读者满意的实体与虚拟相结合的馆藏资源体系。

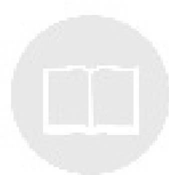
（1）博客（BLOG）的应用。博客是指某种定型化的网络平台，是一种作者和读者以日志风格进行交互的中介，让使用者能够非常轻松地张贴文章、设计版型，与网友互动，并且能累积成一串可以追索、可以回顾的历史。将博客应用在资源建设工作中，作为采访人员发布图书出版信息、网络关注热点、与读者交流的一种手段，使之成为采访人员了解读者倾向、读者反馈阅读需求的新方法。

（2）维基（WiKi）的应用。维基是一种可供多人编写、上载和发布内容的网络服务，它提供的是一种超文本系统，支持在一个社群内共享领域知识。Wiki 站点一般针对某一领域的问题展开讨论，有一定的相关性，有共同的关注主题。把 Wiki 应用到资源建设工作中，能更好地运用读者的智慧，促进图书馆开发和建设新资源，为图书馆的资源建设工作提供了一种新的模式。维基使读者的作用被突出，读者不再是图书馆服务的被动接受者，而是享有合作参与、共同创造的权利，与图书馆、图书馆员是一种共生关系。

（3）新闻聚合（RSS）的应用。RSS 是一种 Web

收稿日期：2012 - 11 - 18

作者简介：施雁冰（1974 - ），江苏教育学院图书馆采编部主任，副研究馆员。



内容联合格式，包含了一套用于描述 Web 内容的元数据规范，具有一套新颖的，能够实现内容整合者、内容提供商和最终用户之间的 Web 内容互动的、多赢的联合应用机制，是站点用来和其他站点之间共享内容的一种简易方便的技术。网站直接把新闻送到用户桌面，用户可以通过阅读器订阅自己感兴趣的内容，当网站内容更新时，用户可以在第一时间看到新消息的标题和摘要，并阅读全文。对图书馆资源建设工作来说，RSS 技术提供了一个实时、高效、安全、低成本的信息发布渠道，读者不需要在网上逐页寻找所需信息，只需要通过 RSS 阅读器就可以及时了解图书馆的资源建设动态情况，极大地维护和发扬了读者的个性，体现了图书馆服务的人文精神。

(4)标签(Tag)的应用。标签(Tag)是一种分类系统，每个 Tag 都由用户自建，不必遵从某一分类体系。通过 Tag，不同用户可以进行交叉查询，即用户可通过关键词找到其他用户的收藏列表，也可以通过大家收藏的 URL 找到其他用户。这样，用户在提供信息的同时，也从他人的信息中受益。Tag 在资源建设工作中的应用就是对信息资源添加“标签”，进而形成标签表的过程。“添加标签”看似杂乱无序，却能集合集体智慧，形成多种分类或聚类规则，增强了读者之间以及读者和采访人员之间的交互性。

图书馆 2.0 以其简单、互动、透明的交流方式，使图书馆的资源建设工作能更有效地满足更多读者的阅读需求。它信任读者，给读者提供了参与的自由，有利于图书馆打造读者满意馆藏，从而吸引更多读者走进图书馆，提高图书馆馆藏的利用率。

2.1.2 建立网络导航系统，引导读者网络阅读的开展

(1)建设学科导航库。学科导航库是以学科为单元对 Internet 上的相关学术资源进行搜集、评价、分类、组织和有序化整理，并对其进行简要的内容揭示，建立分类目录式资源组织体系、动态链接、学科资源数据库和检索平台，发布于网上，为读者提供网络学科信息资源导引和检索线索的导航系统。学科导航库实际上是一个虚拟的信息资源库，从物理上讲它并不存储实际的信息资源，而是按学科或主题收集 Internet 上的网址，以导航库为桥梁对相关的学科或主题网址进行集中访问，从而快速准确地获取所需信息，是一个既省时省力又节省网络通讯费用的系统。

(2)建设电子报刊导航库。网上电子报刊很多都提供免费全文服务，且具有信息存贮量大、时效性强、出版快速和交流容易的特点，对读者具有很大的吸引力。为充实本馆的网络免费学术信息资源，图书馆应加强对网络电子报刊收集、整理和组织，建立电子期刊导航库和电子报纸导航库，满足读者对网络信息资源的需求。

(3)建设主题网站导航库。图书馆可以借鉴 Baidu、Google 等商业搜索引擎的成功经验，对网上信息资源进行筛选、分类、加工，建立诸如英语学习园地、就业信息、论文写作、生活实用等主题网站导航库，为读者查找学习、生活信息提供方便。

2.1.3 积极整合图书馆资源，方便读者通过电子设备开展数字阅读

随着电子阅读器、智能手机等移动终端的发展，数字阅读已成为新阅读时代发展最为迅速的一种阅读方式。数字阅读是指使用手机或带有通信功能的电子书阅读器等通信终端进行的口袋化、移动化、个人化的电子阅读行为。据《2010 年 ~ 2011 年中国电子图书发展趋势报告》显示，从电子图书阅读终端来看，以手机为阅读载体的比例从 2009 年的 10.7% 激增到 2010 年的 34.8%。对于读者而言，移动设备的便捷和随时在线的特点，可以使阅读变得更加及时和随意，同时还能满足个性化需求。对于图书馆而言，应对数字阅读的异军突起，图书馆需积极整合各类馆藏资源，为读者提供查询数字资源的统一检索平台。

(1)基于异构数据库的资源整合

异构数据库资源整合是对多个不同数据库中相同学科专业的数字资源进行系统的优化整合。由于这些资源是由不同的数据库商研发出来的，在数据库标准、数据库结构、检索界面、检索方法、登录方式上都没有统一的规范，即便检索同一个题目也需要在不同的数据库中进行多次的登录和使用不同的检索方式去完成；同时它们之间也存在着相互重复和交叉的信息，用户在检索后得到的结果还要花时间、精力进行逐一地筛选。这就严重影响到图书馆丰富的数字资源的利用价值。因此，将这些异构数据库资源进行技术上的有效整合，为用户提供一个统一的检索界面和视图来实现同时检索多个数据库，使用户从庞大零散的数据库资源中获取到所需的信息。

(2)基于 OPAC 系统的资源整合

OPAC 即联机公共目录检索系统，是基于传统书目管理的一种整合模式。利用了 OPAC 系统高访问率的优势，依托于图书馆自动化管理体系，通过功能扩展，实现对其他信息资源的整合。整合方式分为横向整合和纵向整合两种。即：①通过 Z39.50 协议来实现本馆与兄弟馆的 OPAC 数据库而生成联合的公共目录查询系统的横向整合；②通过在 MARC 数据增加 856 字段进行书目信息的揭示和电子信息资源的链接，实现不同类型资源的纵向整合。将无序化的资源有序化，同时将不同类型、不同结构、不同检索平台的一系列异构数据资源、网页信息资源等整合在一起，构成一个强大的资源管理体系。

2.2 基于人文的图书馆资源建设策略

2.2.1 提高采访人员的综合素质



在新阅读时代,图书馆采访人员的工作任务已不能仅仅停留在书目订购或现场采购等传统的图书订购模式上,而应全面了解各类数字资源(包括数据库等电子资源和网络资源)的出版、内容、更新、技术支撑等多方面的资讯,以满足多样化馆藏建设的需要。为此,图书馆的采访人员应全面提高自身的综合素质。

首先,必须具备图书馆专业知识,这是开展采访工作的基础,只有掌握采访工作的流程、原则等基础知识才能顺利开展采访工作。

其次,要有快速识别和搜集信息的能力。网络时代,各类信息鱼龙混杂,采访人员对信息进行筛选、鉴别、使用的能力和快速反应能力就显得尤为重要,这是为读者提供便捷、及时和健康资源的保障。

再次,要有一定的技术操作能力。随着计算机技术、网络信息技术的发展及其在图书馆中的广泛应用,采访人员对信息的搜集、整理,订单的录入、生成以及图书采访数据的下载、传送、查重、统计等业务主要依赖现代技术设备来完成,工作人员不仅对本馆使用的系统软件要有充分的认识和了解,还要对涉及采访工作的软件技术、现代化的采访工具都要熟练掌握。

最后,要有为读者服务的奉献精神。真正要做好采访工作,仅坐在电脑前看看订单、搜罗网络信息是远远不够的。采访工作的一个"访"字,就意味着采访人员必须走出办公室,走到读者中间去,了解他们的阅读需求和阅读倾向,要将"一切为了读者"作为自己工作的首要宗旨,要有为读者服务的奉献精神。

2.2.2 采取多种途径,加强阅读指导,推广全民阅读

(1)重视网络阅读指导

随着数字时代的到来,阅读方式、阅读习惯的变化,数字化阅读方式接触率的不断增长,图书馆提高全民信息素质,指导社会大众网络阅读的任务越来越迫切。图书馆应加强信息导航,指引阅读方向,避免广大读者在海量信息面前迷失了阅读的方向。首先,图书馆应分别描述网络信息资源的内容特色、检索方法,并提供网络浏览导航。其次,针对网络阅读的特点,馆员应指导读者掌握有效的网络阅读方法,培养读者的信息处理能力,提高读者的网络阅读效率,养成良好的网络阅读习惯。另外,还可以在图书馆的网站上开辟读书论坛。网上论坛的参与性是有目共睹的,它不仅能实现图书馆员对读者的导读和推荐,更可以利用数量庞大的读者能量,实现读者间的导读。图书馆可以邀请各专业知名的专家、学者做客论坛,与读者一起针对一些内容健康、较为经典的书籍进行专题讨论,共同交流阅读感受,探讨在阅读过程中存在心头的疑问,解答疑问的同时专家可对读者的阅读偏好和阅读方法进行积极引导。

(2)多形式开展读书活动,营造全民阅读氛围

图书馆是当今世界组织读书活动的主要力量之一,倡导阅读是图书馆开展社会教育职能中不变的核心。图书馆是促进阅读的重要阵地,应大力宣传、积极参与全民阅读活动,有效地利用各种媒介,让全民广泛地了解图书馆、利用图书馆,提高图书馆的社会认知度,进而推进全民阅读的发展。图书馆在倡导阅读的过程中应从读者本身出发,提升读者的阅读兴趣,让读者享受阅读,发展读者的阅读能力,最终促进阅读社会的建设。为实现这个目标,图书馆应根据不同读者群的需求设计各具特色的读书活动,避免活动流于形式。活动形式上一定要不断变化,保持活动的新鲜感和吸引力。要经常开展一些面向社会的有吸引力的活动,如定期举办英语角、讲座、征文、经常举办有影响的展览、开展形式多样的读书活动等吸引读者到馆。让读者在参加活动的过程中自觉地培养了图书馆意识,并养成了利用图书馆的习惯。

在新阅读时代,阅读融合了文字、图像及影像的魅力,让读者拥有了更加广阔的获取信息和知识的空间,但同时也在杂乱无章、良莠不齐的网络资源面前显得应对无措。面对这一新阅读时代的特点,图书馆应充分发挥其服务和教育的社会功能,从资源建设的源头着手,构建健康向上的资源体系,引导读者树立正确的阅读意识,给读者提供全面的、科学的、优质的阅读服务,同时在这场阅读革命的浪潮中为自己赢得更为广阔的生存空间。

参考文献:

[1] 刘波,林菲.大学生网络阅读问题与对策分析[J].长春师范学院学报(自然科学版),2010(5):156-158.

[2] 施少华,杨莉萍.网络阅读对图书馆文献信息资源建设的影响[J].当代图书馆,2009(3):60-62.

[3] 白才进.新阅读时代图书馆服务对策研究[J].晋图学刊,2011(2):1-3.

[4] 马启花.基于图书馆2.0的图书馆信息资源建设[J].现代情报,2009(9):140-142,147.

[5] 程大立,陈桐利.构建以读者需求为导向的文献采访机制[J].大学图书情报学刊,2011(3):76-78.

[6] 何巧.高校图书馆推动全民阅读的思考[J].贵图学刊,2011(3):66-68.

[7] 王显燕.面向用户的高校图书馆信息资源整合模式探析[J].中国报业,2011(7):99-100.

(编校:严真)



公共图书馆文化竞争力提升路径探析

孔德超
（河南省图书馆，河南 郑州 450052）

关键词：公共图书馆；文化竞争力；路径

摘　要：公共图书馆既是文明传承、知识传播的形象体，又是区域文化的重要标识，是信息交流、文化休闲中心，是社会文化建设的生力军。通过宏观布局、环境规划、内涵建设、传媒推广等举措，进一步提升其文化竞争力，为推动社会主义文化建设大发展大繁荣发挥积极作用。

中图分类号：G250　　**文献标识码**：A　　**文章编号**：1003－1588(2013)01－0094－04

Keywords: Public library; Cultural competitiveness; Route

Abstract: The public library is not only the image of the civilization, the dissemination of knowledge, but also the important mark of regional culture and the centre of information exchange. Through Macro planning, environment design, connotation construction, media promotion, further enhances its cultural competitive power, to promote the great development and prosperity of socialist culture construction.

Class Number: G250

文化实力和竞争力是国家富强、民族振兴的重要标志。党的十八大报告对增强文化整体实力和竞争力提出了新的要求，作出了新的布署，这是一项具有重大现实意义和深远历史意义的战略决策。公共图书馆是社会文明的产物，其作为地区的文化象征和文明标志，在普通民众心里的象征意义远大于其实际意义。剖析、挖掘公共图书馆的文化竞争力，采取有效举措进一步提升其文化影响力，充分发挥其文化凝聚力、导向力作用，更好地履行其在构建社会文化体系中所肩负的社会责任，是推动社会主义文化建设大发展大繁荣的重要论题。

1　公共图书馆文化竞争力体现

所谓文化竞争力，概括地说，就是各种文化因素在推进经济社会和人的全面发展中所产生的凝聚力、导向力、鼓舞力和推动力。[1]公共图书馆文化竞争力是指图书馆各种文化因素在充分发挥自身的比较优势的基础上，能最大限度地满足社会文化、信息需求并不断发展竞争优势的能力。公共图书馆的这种文化竞争力通过图书馆的品牌形象、信息产品、文化活动等方面综合体现出来，其具体表现在四个方面。

1.1　社会文明的标志及文化象征

公共图书馆是社会文明的记忆、传承装置，积淀了人类历史上几乎所有的文明成果，它以丰富的馆藏、科学的分类记录着社会发展的足迹，见证了社会文明的进程，勾勒出大众素质逐渐提高的曲线，展示出一个地区各个时期不同的社会形态和色彩。它在整个社会系统中占有任何其他文化机构所不能代替的重要地位，而且这种最广泛、最完整地保存人类经验、知识等精神财富的职能是任何其他机构所没有的。

同时，公共图书馆的发展是一个地区文化最为集中的展示，也是一个地区文化品位的标志。从国内外的文化地图来看，遍布文化地图的基本上是灿若繁星的图书馆，而其他的文化具象不过是图书馆星群中的点缀。[2]美国学者伯德萨尔认为："图书馆设置和建筑具有文化象征的作用，图书馆设施和建筑本身就是构筑现代美国社会的基础象征之一，是人类知识体系的象征，具有形象唤起的功能，是美国生活方式不可分割的一部分。"[3]由于公共图书馆分布的区域不同，并且各自所处的民族文化环境不同，在其文化的形成和发展过程中不可避免地浸染了本区域的文化特性。[4]以图书馆建筑体为代表的图书馆系统的静态形式和以图书馆管理与服务为代表的图书馆系统的动态表征，具有一个地区的精神名片和文化标尺作用，表达了一个地区对文化的重视与渴求，彰显了一个地区的文化品格。从这方面来说，公共图书馆的象征意义甚至大于其实际意义，影响重大深远。

收稿日期：2013－01－08
作者简介：孔德超（1968－），河南省图书馆党委书记，副馆长，研究馆员。



1.2　公益性的文化教育场所

《公共图书馆宣言》阐述:“公共图书馆对其所在民众,应不分职业、信仰、阶层或种族,一视同仁,给予以同等的免费服务。公共图书馆的公益性使每一个社会成员具备了自由、平等、免费地获取和利用知识信息的权利,代表了知识信息的公平分配,从而维护了社会民主的公正。具有其他以赢利为目的的信息服务机构所无法相比的竞争优势。公共图书馆独特的文献信息资源优势,使其担当起社会“没有围墙的大学”的作用。一座图书馆就是一座文化知识宝库,能让读者从中学习到自己所需要的知识,提高知识水平和文化素养。现代公共图书馆通过多媒体技术、网络技术进一步拓宽了文化知识传授的范围,提升了文化知识传授的手段,通过远程教学使更多的人获得受教育的机会;通过数字图书馆丰富和扩展了知识资源,满足着民众的基本文化需求。可以说,正是公共图书馆为建设学习型社会搭建的现代化平台,才提高了民众的文化素质,丰富了民众的精神生活,增加了社会的文化内涵,提升了社会的文化品位。公共图书馆长期稳定地对全社会成员普及教育、传授文化知识,其所发挥的作用,是任何其他机构所无法代替的。

另一方面,图书馆的公益性还体现在它的公益功能,国外、港台地区公共图书馆在这方面尤其表现突出。它主要表现在配合政府或民众需求举行各类公益活动。内容包括社区服务、环境保护、公共福利、社会援助、青年服务、社团活动、文化艺术活动等。例如:提供图书馆场地为政府人口统计作宣传和临时办公点、为新移民举办语言补习班、为低收入家庭学生讲解如何申请政府奖学金、为社区民众举办防病治病健康知识讲座、为国内外灾区民众捐款捐物、组织志愿者活动、支援癌症协会徒步游行、配合环保机构收集旧电池等。[5]目前,国内公共图书馆的公益活动主要体现在公益阅读、公益讲座等方面。

1.3　开放性的信息交流空间

公共图书馆的历史角色是公正的公共场所,其重要的社会作用之一是为居民提供免费的社交聚会空间,提供自由交谈和集体活动的场所,为社区居民搭建交流的平台。[6]现在一般新建图书馆的硬件设施都堪称先进,不仅建筑别致,各种先进的网络通讯设施更是配备得应有尽有,各种信息资讯在这里得到汇集和交流。在全媒体时代,图书馆得天独厚地充当起了新式媒体的中介。美国学者伯德萨尔认为:“图书馆在满足个人自由、提供各种自我实现的选择的个人需要的同时,也能够提供和培养社区社会的连带意识,是个人主义和共同体主义之间的重要桥梁和媒介,是培养个人的共同意识和社会凝聚力,从而获得社会全体生活意义的一种社会凝聚结构的‘场’之一。”[7]余秋雨先生说:图书馆不仅是一个公共设施,还是一处精神圣地。人需要文化的聚会,以证明自己是群体的存在。对文化来说,空间和仪式极端重要。人们都有他的文化理想,而这理想是可以沟通的,图书馆为人们这一文化的聚会和交流提供了理想的物理空间。

1.4　综合性的文化休闲中心

公共图书馆是市民最贴近、最便利的文化休闲场所。随着各地一批批大型图书馆的建成,现在图书馆的印象在民众的眼里也发生了巨变,外表典雅秀丽,内里蕴藏广博,各类活动主题丰富,已不再局限于传统的纸质书刊阅读,而是涉及了现代文化生活的诸多领域,如:文化讲座、音像视听、书画展览、游戏互动以及各类假日文化活动等,有的还设温馨咖啡吧、茶吧、研究室、展览厅、玩具室等。像浦东图书馆免费提供的读者交流室、大型演播厅,杭州图书馆先进的音乐厅,香港中央图书馆的玩具空间等,不同需求的群体,在这里都获得了心灵的放松、精神的洗涤、需求的满足。公共图书馆目前正逐步成为“大众追求休闲生活的绿地”,[8]而且其休闲功能也日渐成为公共图书馆的重要功能。

2　图书馆文化竞争力提升路径

可持续的文化创新能力,是文化竞争力的不竭源泉。提高公共图书馆文化竞争力,依赖于文化创新能力,需要正确的文化发展战略加以培育。

2.1　做好公共图书馆宏观规划布局,充分发挥其文化服务竞争力

公共图书馆属公共文化服务体系的重要组成部分,是由政府全额拨款的公益性事业单位。对公共图书馆进行宏观调控、政策倾斜、有效监管,以促进资源共享、服务共享和社会公平是政府的职责所在。目前,在我国许多地方,虽然已经陆续出台了“公共图书馆管理条例”或“公共图书馆管理办法”,具有一定的法律效力,但在构建公共图书馆服务体系中,还缺乏政府主导作用与长远的规划和制度。

美国公共图书馆普遍实行总分馆制,而且普遍以居民税收和政府财政支持来保证经费来源。我国一些地区也积极进行了尝试,如:杭州图书馆率先倡导实施了城乡一体区域整合的图书信息服务——“一证通”工程,在国内首创了联盟式的总分馆制。[8]北京市自 2001 年开启了以基层图书馆、总分馆建设、区域性网络为主要内容的新时期公共图书馆服务体系建设。深圳市已初步建立起一个以市图书馆为龙头,区馆为骨干、街道馆为基础、社区馆为节点的四级公共图书馆网络体系(全市共有各级公共图



书馆530座，每1.5万人拥有一个社区馆）。

对于总分馆的运营模式而言，也各有不同，苏州图书馆采用了自下而上全委托形式，即分馆作为建设主体，资产权属于分馆，总馆是全面管理者，享有分馆转让的一部分人事权、经费权；深圳福田区图书馆的总分馆之间"统一拨款、统一采购、统一编目、统一配置、统一管理"的模式。在服务模式方面：上海图书馆的总分馆采用了"一卡通借通还模式"，北京图书馆的总分馆采用了"一卡通借"模式等。[10]它们各有千秋，为当地公共文化服务做出了重要贡献。但现有模式还不能集各地服务体系之大成，没有一个能够涵盖各地、适合不同地区、不同经济条件下的科学发展模式，来成为建设我国公共图书馆服务体系的标准。

各级政府必须直接负责公共图书馆总分馆服务体系的设计与布局，改变"一个城市只有一个图书馆，一级政府只设置一个图书馆"的孤岛状态；要根据不同地区的人口分布状况来确定公共图书馆的数量；还要根据经济、文化、教育的发展需要来确定公共图书馆的结构和规模。应通过政策引导、理论引导，鼓励均衡、合理地多建分馆；同时，尽快结合我国国情制订省、市、县公共图书馆总分馆制实施方案，并通过立法和行政手段强制推行，消除阻滞总分馆制实施的体制障碍，真正实现公共图书馆的设置普遍化、均衡化，服务就近化、方便化、均等化的目标，[11]让文化发展成果惠泽民生。

2.2 优化公共图书馆微观环境设计，增强其文化形象竞争力

图书馆的建筑风格、内外环境、人性化的设施是图书馆良好形象的一部分，是营造图书馆良好文化氛围的基础。正如教育家陶行知所说："一种生机勃勃、稳定和谐、健康向上的环境氛围本身就具有广泛的教育功能。"

在公共图书馆的外部环境设计上，公共图书馆（总馆）应是一个地区的标志性建筑物，通常应成为城市的一景，其建筑风格不但应与该区域的大环境相协调，而且还应有其独特的文化个性和建筑特色，充分发挥图书馆的文化展示作用。如温哥华公共图书馆、西雅图公共图书馆、上海图书馆等。

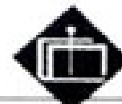
在内部环境设计上，一是要追求设备、设施的先进与舒适，这是基础与本质。图书馆技术设备必须与时俱进，如香港中央图书馆拥有先进的资讯科技和电脑设备，以及多元化的设施，如多媒体资讯系统、语言学习室、电脑资讯中心、玩具图书馆等，满足了市民追求资讯和终身学习的功能需要。[12]正如程焕文先生在西安交通大学移动图书馆开通之际所讲："图书馆只有主动嵌入人们的日常生活之中，才不会成为恐龙，才会具有旺盛的生命力。图书馆精神不可移动，图书馆服务必须移动。移动图书馆是趋势，更是潮流，不潮则 out。"。试想当公共图书馆的设备与 iphone、ipad 相连，当文化阅读与高尔夫运动具有同等时尚概念时，公众肯定会趋之若鹜地奔向公共图书馆，其文化竞争力可想而知。二是追求环境设施的美感，即构成环境设施的种种艺术语言、形式、手法协调一致，形成审美意趣，使人在活动中获得心理愉悦和精神享受。如：美国国会图书馆、芝加哥公共图书馆在大厅、楼道墙壁张贴或悬挂名家绘画等艺术作品，赋予图书馆浓重的艺术气息，使读者在阅读之余可以欣赏精美的艺术品，得到精神的舒缓和享受；香港中央图书馆装置于八楼和九楼参考图书馆中庭的相连墙壁上的"书之光"大型浮雕作品，以玻璃片及玻璃纤维构架组成，突出表现了"书"的主题，大大地提升了图书馆的文化审美意趣，引起读者的遐想和共鸣。[13]杭州图书馆在书架和阅读区的设计上，充满了居家式书房的味道，一改往常图书馆冷色调的风格，杭图的整个设计都呈现出温暖的"家"的感觉。三重灯光的人性化设计在国内也是首创：天花板上一层照明灯，中间一排书架灯，阅览桌上还有阅读台灯。书架灯是感应式的，读者去取书时，书架上的灯就会自动亮起，不用时就自动熄灭。节能、环保、低碳的新理念实实在在地被实践着。[14]

2.3 增强公共图书馆内涵建设，提升其文化产品竞争力

文化产品的竞争力是文化竞争力的核心。强化公共图书馆内涵建设是提升图书馆文化竞争力的重中之重。

一是要拓展服务功能。我国公共图书馆要借鉴国外图书馆的先进经验，扩展服务范围，要充分提升文化产品影响力。要实现由传统的文献借阅服务向多元化文化服务的转变，从书刊借阅、图书推荐、知识讲座拓展到音乐欣赏、影视播放、文化沙龙、教育培训、专业咨询、读者社团等文化活动和文化服务，并形成一系列文化产品；积极开展社区服务、环境保护、公共福利、青年服务、社会援助等公益性活动，丰富公共图书馆公益性的标识内涵；通过其拥有的学习空间、交流空间、创意空间、展示空间、娱乐空间功能充分发挥其公共文化空间的作用，使图书馆成为大众首选的公共文化空间，真正成为人们的一种生活方式。

二是深化服务内容。要积极开展各种宣传、教育、咨询活动，帮助读者熟悉图书馆收藏内容及信息检索方法，使其能在海量的信息中快速识别和找到自己所需的信息；要开展知识评价与信息导航，对信息先行筛选，为读者节约时间精力；要使为政府和社



会大众提供参考咨询服务普遍化,要充分发挥网络优势和资源、人才优势,担负起地区科技信息传播枢纽职责。

三要创新服务方式。公共图书馆是城市各类人群相对比较集中的地方,并且每天都会接待大量的读者,要通过读者喜闻乐见的形式开展各项文化服务活动,如:①展示会、展览。包括书法展、绘画展、摄影展、藏品展等。②报告会、研讨会。包括读书报告会、创业报告会、学术研讨会等。③公益讲座、热点论坛。诸如时事评论、市民生活、健康知识讲座等。④音乐欣赏会、文艺演出。如:个人音乐作品、戏曲艺术、影视作品欣赏等。⑤亲子课堂、游戏活动。如:针对少儿读者设立的听故事活动、涂鸦活动、玩具空间等等;⑥比赛、竞赛活动。诸如征文比赛、演讲比赛、知识竞赛等;⑦捐助活动、环保活动。如:图书捐赠、赈灾捐衣、环境保护集会等。

四是提升服务水平。要在服务态度和服务技巧上下工夫,比如人性化服务、微笑服务等,注重服务链上每个细节,让读者既能享受相对独立的空间,又能感受到图书馆的服务无微不至,当读者有指向性的需求或实际上的不便的时候总能得到图书馆员的主动而热情的帮助。只有服务与环境有机融合、相得益彰,图书馆的信息服务和文化活动才能达到最佳效果。

2.4 重视公共图书馆媒体推广,打造其文化品牌竞争力

品牌作为无形资产和重要的战略资源,在文化竞争力中举足轻重。公共图书馆要高度重视以媒体为传播、推广渠道,向政府部门、社会各界和人民群众宣传公共图书馆在现代文明社会中的重要作用、宣导公共图书馆文化、弘扬公共图书馆的理念与宗旨、推介公共图书馆各项服务。[15]从而提高公共图书馆在市民大众心目中的影响力。

要做好媒体推广,首先要提高认识,积极培育馆员媒体推广技能;其次构建公共图书馆媒体推广管理体系,设置专门负责公共关系开展和宣传推广活动的岗位,以便更好地开展公共图书馆媒体推广工作;第三要积极构筑与媒体的良性互动关系;再者要积极拓宽宣传渠道,开展数字媒体推广。网络时代,数字媒体成为民众获取信息的主要途径。一是制作公共图书馆宣传推广电子杂志或各类活动的专题网页等,在公共图书馆主页上予以联接,方便民众了解公共图书馆相关资讯。如佛山图书馆的"佛图风向标"电子杂志,将佛山图书馆每月的各类活动、讲座进行详细的宣传、推广介绍。二是与网络媒体合作,主办或参与举办各类公共文化活动,借以宣传推广图书馆服务。如河南省图书馆与"河南文化网"合作,利用其受众广、信息传播快等媒体优势,开展多种宣传及服务活动。三是利用博客、微博等数字媒体宣传公共图书馆。2011 年初,一条"杭州图书馆对所有读者免费开放,包括乞丐和拾荒者"的微博,在短短两天时间,被转发 1 万余次,一周之,包括新华社、中央电视台、光明日报等在内的数十家媒体争相采访报道,杭州图书馆迅速成为舆论焦点,被网友们称为"史上最温暖图书馆"。四是利用手机平台,推广公共图书馆服务。例如,国家图书馆近年来着力推出以手机为媒介的国家图书馆移动服务——"掌上国图"。

提升公共图书馆文化竞争力,既是其个性及特色建设的要求,也是发挥其应有的公共文化服务功能、推动社会主义文化建设大发展大繁荣的要求,需要社会各界尤其是政府、公共图书馆的各级管理者、参与者的共同努力和不懈追求,从而让公众享受到更多的文化权利。

参考文献:

[1] 文化竞争力[EB/OL].[2012-08-01]. http://zhidao.baidu.com/question/32910511.html.

[2] 程焕文.公共图书馆地图:幸福生活的绚丽画卷和文化权利的赞美诗篇[J].公共图书馆,2011(1):2.

[3][7]刘文波.浅析作为文化形态象征性的图书馆存在[J].图书馆理论与实践,2008(4):12-14.

[4] 程丹春.公共图书馆文化的内涵、特征和功能[J].图书馆学刊,2010(2):8-10.

[5][6]丁丽娜.美国公共图书馆多样、具体、人性化的服务——纽约市布鲁克林图书馆的故事[J].图书馆,2011(6):9-11.

[8] 黎文洪.对当代休闲阅读产生的背景分析[J].四川图书馆学报,2010(4):50-52.

[9][14]叶辉.公共图书馆有个"杭州模式"[N].光明日报,2010-08-19.

[10] 张军.新形势下公共图书馆服务体系研究[J].图书馆工作与研究,2011(9):33-35.

[11] 徐大平.美国公共图书馆发展现状及启示[J].图书馆建设,2011(11):7-10.

[12][13]潘拥军.刍议城市公共图书馆的文化休闲功能[J].图书馆论坛,2007(6):16-18.

[15] 张正,罗春荣.公共图书馆媒体推广策略研究[J].图书馆,2011(6):128-130.

(编校:严真)



我国中西部公共图书馆服务体系建设研究*

吴自勤
（中共河南省委党校图书馆，河南 郑州 450002）

关键词：中西部公共图书馆；服务体系模式；保障性制度

摘　要：我国中西部公共图书馆服务体系是公共文化服务体系的重要组成部分，与东部发达地区相比，其公共图书馆服务体系建设还存在很大差距。必须建立一个符合中西部特点的公共图书馆服务体系模式，要有诸多对策跟进：一是政府主导，政策倾斜；二是发达地区带动欠发达地区；三是发挥地方公共图书馆的主观能动作用；四是建立完善的公共图书馆服务体系保障性制度。

中图分类号：G258.2　　**文献标识码**：A　　**文章编号**：1003 - 1588(2013)01 - 0098 - 04

十七届六中全会指出：要完善覆盖城乡、结构合理、功能健全、实用高效的公共文化服务体系。中西部公共图书馆服务体系是我国公共文化服务体系重要组成，但与中东部相比，尚存在诸多问题和很大差距，因此，必须深入研究，制定对策。要建立符合中西部特点的公共图书馆服务体系模式，要政府主导，要建立各种保障性制度等，从而加快中西部公共图书馆服务体系建设。

1　我国公共图书馆服务体系建设发展现状及问题

公共图书馆服务体系指一个国家或地区的公共图书馆独立或通过合作方式提供的图书馆服务的总和。从基础设施架构的角度看，公共图书馆服务体系包括所有实体图书馆、流动图书馆以及它们建立的馆外服务点、图书馆联盟、总分馆系统、区域性服务网络等平台。公共图书馆服务体系的突出特征是总分馆制。在我国，它被划分为省级图书馆、地市级图书馆、县级图书馆、街道/乡镇图书馆、社区图书馆等。[1]

公共图书馆服务体系构成有三大特征：其一，总分馆制是树干。一个城市设置一个总馆，区和县设置若干个中小型分馆，街道和乡镇设置若干个基层馆，构成星型结构分布，总馆是核心，分馆隶属于总馆，或与总馆一起隶属于同一主管部门，业务上接受总馆管理，基层馆隶属于分馆；其二，网络技术覆盖是枝杈。采用先进网络技术，使区域内馆藏资源高度共享，实现城市、城乡及城际间的网络服务；其三，全面服务是节点。对不能享受常态性服务的地点与群体，采取流动服务形式，保证公共图书馆资源共享、服务全面。

1.1　我国中西部公共图书馆服务体系建设严重滞后

我国公共图书馆服务体系建设东部及发达地区成绩斐然。北京实现了首都图书馆——区（县）图书馆——街道、乡镇（社区）图书馆总分馆三级互联；上海在公共图书馆体系内部按总分馆体系的特征构建了紧密型的区域性的服务网络——上海中心图书馆“一卡通”；天津推出了图书订阅“订单式”服务和电子文献网上阅览“一码通”服务方式，已经成为业内同类建设模式的旗帜；深圳图书馆建成了“城市街区24 小时自助图书馆系统”等。

中西部欠发达地区公共图书馆服务体系建设严重滞后，中西部地区不少县级图书馆还处于缺失状态。据 2006 年统计，我国西部地区每 30 公里至 100 公里才有一家图书馆，远低于国际图联规定的每 4 公里有一家较大图书馆的标准。[2] 截至 2009 年底全国仍有 12 个地（市）级政府、368 个县（市）级政府未设置公共图书馆，绝大多数集中在中西部地区。[3] 如：山西省 2008 年 6 月底前仍有 6 市 5 县未建公共图书馆，省市县乡（镇）社区四级公共图书馆体系不健全，有馆无书、有书无舍的现象严重。贵州省公共图书馆占总数 89% 的县级公共图书馆普遍存在观念落后、经费紧缺、设施缺乏、文献和人才资源不足等问题，如：毕节县 2009 年 7 县 1 市的购书经费总计35.5 万元，其中一部分图书馆全年无购书经费。[4]

1.2　我国中西部公共图书馆服务体系建设存在的问题及原因

1.2.1　政府主导意识缺少自觉。近年来，各级政府主要抓经济发展，考核评价机制只看重 GDP 的增长和人民群众物质水平的提高，各级政府及政府主要领导缺乏公共图书馆服务体系建设的自觉意识，政府对公共图书馆的投入较为随意。即便是东部发达地区政府，要想使公共文化服务成为政府自觉，往往

收稿日期：2012 - 12 - 08
作者简介：吴自勤（1957 - ），中共河南省委党校图书馆副研究馆员。
* 本文为国家社科基金项目“转型期社会主义和谐文化建设机制研究”（批准号：08BKS055）研究成果之一。



需要大量的游说和解释工作。如:广东的流动图书馆的启动,就归功于包括李昭醇馆长在内的17位政协委员的提案。中西部欠发达地区用于经济发展和民生提高的财政投入相对东部发达地区少,政府对公共图书馆服务体系建设更是有心无力。

1.2.2 经费存在较大的地域不平衡。2009年,全国公共图书馆财政拨款550,808万元,仅上海、广东、浙江、江苏、辽宁地区的公共图书馆财政拨款总额就达到213,442万元,占全国的38.8%,而西藏、海南、贵州、青海、宁夏5省共计16,431万元,仅占总额的2.98%。在34个省级行政区划中,上海市年公共图书馆财政拨款55,912万元,是西藏地区609万元的91.8倍。上海、北京、天津的人均购书经费均超过2元,其中上海达到8.585元,而贵州、河南、河北、湖南仅仅只有0.2元,远低于0.782元的平均标准。[5]

1.2.3 一级政府一个建设主题的格局影响体系建设。"体系"需要全局考虑统筹规划,单兵作战、单馆发展是作坊式的小农经济思维,与建立公共图书馆服务体系相悖。构建覆盖全社会的公共图书馆服务体系,需打破现行的"一县一馆"的建设模式,向区县或地市级图书馆总分馆体系转型,使制约中西部地区公共图书馆服务体系瓶颈的县级图书馆走上健康、有序、持久的发展道路。

1.2.4 体系的末梢建设存在可持续发展问题。末梢建设,指街道/乡镇和社区/乡村最基层图书馆建设,体系末梢建设存在可持续发展问题,是带有普遍性的问题。由于政府对最基层图书馆的投入都是一次性的,甚至被视为善举而不是义务,因此,具有不彻底性和临时性。基层图书馆数量大,覆盖人口多,其发展状况将直接决定覆盖全社会的公共图书馆服务体系能否实现,很大程度上决定着公共图书馆服务体系能否发挥最大的效能。而基层图书馆是体系中最薄弱的一环,街道、乡镇、社区、乡村等建设主体能量小,容易被忽视,经费不足、资源缺乏、人员不稳、服务不规范,资源利用率低等,诸多因素制约其发展。

以上问题的根本成因是缺少保障制度。只有政府主导,没有制度保障,公共图书馆服务体系不能够可持续发展,因为,随着政府机构的更迭、政府领导的换届,政府主导可能会随着新政府的领导意志淡化而消失,没有制度保障,总分馆设置、资金投入、队伍建设、设备购置、技术保障等都不能纳入政府职责范围,中西部公共图书馆服务体系建设只会遥遥无期。

2 建立符合中西部特点的公共图书馆服务体系

我国公共图书馆服务体系建设走在前列的东部发达城市,经济实力雄厚,地势平坦、交通便利、人口稠密、城建基础设施齐全、网络电讯现代化水平高,而且文化教育发达,对公共文化资源共享要求迫切,总分馆服务体系建设相对容易。而中西部地区,相当部分省份土地辽阔、人口稀疏,且山寨耸立、草原无垠、沟梁纵横,经济贫困,基础设施落后,公共文化资源共享困难重重。因此,中西部公共图书馆服务体系建设不能照搬东部,要建立符合中西部特点的公共图书馆服务体系。

2.1 城市、县区和有条件的乡镇之间以总分馆制为主

2.1.1 类似发达地区总分馆模式。中西部省会城市和大多的省辖市,市与区(县)物理距离较近,基础设施较好、交通较便利,可借鉴北京、上海、杭州等公共图书馆服务体系模式,即中心馆、分馆、基层馆等,基本可以覆盖整个辖区。政府应下拨给中心馆以启动资金,建立网络模式下的公共图书馆三级互联。总分馆分工明确,职责清晰。

总馆(中心馆):独立建制的图书馆或图书馆系统中的充当管理中心的图书馆,总馆是核心,是公共图书馆服务体系集中加工文献的场所,也是体系中主要藏书的处所;区(县)分馆:是总馆把一部分业务分离出去而形成的附属场馆,拥有基本馆藏。分馆行政上隶属于总馆,或与总馆一起隶属于同一主管部门,在业务上接受总馆管理。街道乡镇馆(基层图书馆):具有固定馆舍及一定馆藏,能够共享上级馆馆藏资源,有常规的人员配置和固定的开馆时间。

2.1.2 总分馆各自的功能。总馆必须发挥资源丰富、实力雄厚的优势,不仅服务于城市中心地带,也肩负馆藏资源让区县分馆共享、帮助分馆解决技术难题的责任;分馆按照区(县)的服务人口与服务半径设置,主要服务于各自区县。按照国际图联/联合国教科文组织于2001年修订的《公共图书馆服务发展指南》的要求,在城市和近郊,利用私人工具到达最近图书馆的时间不超过15分钟。[6]所以,分馆要使辖区内人都能够享受到就近服务,基层馆服务于街道。

无论总馆、分馆,还是基层馆,都要发挥网络功能。利用VPN组网、SAN存储域网、RFID、WEB2.0等相关技术,降低总分馆制实施成本,使区域内馆藏资源高度共享。借鉴北京、上海、深圳等图书馆的经验,采用"图书馆自动化集成系统"(ILAS)技术、"地方性数字图书馆网络构架"(dILAS)技术、"地方版文献联合采编协作网"(CRLNet)技术等,实现城市区县街道乡镇间的网络服务。一个地区的图书馆要在一定的协调组织、计算机管理系统和物流系统支持下,组成由三级图书馆(市、区/县、街道/乡镇)共同参与的网状行业管理结构,读者持卡可到网内任何一个图书馆借还图书、享受服务。

2.2 草原、边远地带筹建以乡镇为中心的图书分馆

这是中西部公共图书馆服务体系与东部公共图书馆服务体系最根本的区别。东部发达地区的图书馆公共服务体系中,乡镇只是建立基层馆,因为乡镇馆随时能够共享到总分馆的资源和服务。中西部草原和边远地带的乡镇,距离城市很远,很难便捷地利



用中心馆或分馆的资源。应该将图书建设主体移至乡镇,建设相对独立、功能相对齐全的乡镇图书分馆。

要建乡镇级图书分馆。乡镇馆业务接受总馆指导,行政上独立,乡镇馆有了基本馆藏资源,就能够主动地有效地与乡村农家书屋形成公共图书馆服务体系。同时,要大力发展网络图书馆。村镇间遥远、分散,借阅纸质书刊很费周折,电子图书文献迎刃而解。要充分发挥网络优势,将乡镇分馆及所属的农家书屋作为一个整体管理,以网络服务为主,打破地域限制,实现资源共建、共享、共赢,尽可能地提供"一站式"检索和文献服务的统一平台。

2.3 山寨、沟梁等地域以机动服务和特色浓郁的农家书屋为主

2.3.1 建汽车物流图书馆。1892年,美国纽约州就出现了图书馆流动服务,用马车给偏远地区民众送图书,以让公民享受到图书馆就近服务。我国中西部交通不便的边远地带,政府应拨出物流专项经费,采用"汽车物流送书"模式,形成汽车流动图书馆。

2.3.2 推广乌兰牧骑式的流动知识讲座。乌兰牧骑式的流动知识讲座小分队,轻便快捷,十分适合在人烟稀少的边远地带实施图书馆公共服务。一是开展公益讲座。邀请专家举办时政分析、社会热点、文化生活、心理咨询、艺术欣赏、新知识传授等讲座。二是及时提供信息。经常提供农牧民增收、企业增产、乡风文明、家庭理财、社会和谐等各种信息。

2.3.3 做大做强特色浓郁的农家书屋。在远离中心馆、分馆的山区农村或大草原的游牧村庄建立农家书屋,并由县级公共图书馆针对人们的需要定期送书或更换。农家书屋要突出民族特色和地方特色。

3 制定中西部地区公共图书馆服务体系建设对策

3.1 政府主导,政策倾斜

政府的主导意识是关键,政府要把保障普遍均等的公共图书馆服务体系建设作为一项重要职责,在制定政策特别是财政政策上给予倾斜。

3.1.1 纳入政府统筹规划。我国现行公共图书馆总体上是分级管理体制,形成了多元建设主体和多级管理单元。每个公共图书馆都是一个建设主体,建设主体行政级别越低其服务能力越弱;从管理单元看,每一级政府都是独立设置公共图书馆管理机构,负责本级公共图书馆的人事、政策、财政与发展规划,这有碍于资源共享的公共图书馆服务体系建设,必须打破"分级管理"体制,建立总分馆体制。在政策上由政府正式发文,经费上统筹安排,并在机制上将图书馆建设纳入到文化建设考评之中。如:上海建设公共图书馆服务体系,市政府给予了中心图书馆近千万元的启动资金;杭州市政府增加了市图书馆的购书经费,并规定各区(县)图书经费每年递增10%;北京市政府明确提出,区县政府应该承担基层文化建设的主要责任;深圳市政府统一布局社区/乡村图书馆,因而南山区财政一次性投入700万元建起83家社区图书馆;嘉兴市政府主导推行总分馆的建设等。

3.1.2 政府负责公共图书馆服务体系的设计与布局。包括城市内、城乡内与城际间的总分馆平台、网络技术覆盖、渗透到社会各层面的全面服务在内的布局与设计,必须依靠政府支持和推动。要改变"一个城市只有一个图书馆,一级政府设置一个图书馆"的状态;要根据不同地区人口分布状况来确定公共图书馆的数量;还要根据经济、文化、教育的发展需要来确定公共图书馆的结构和规模。

3.2 发达地区带动欠发达地区

我国经济发展的战略布局是国家给予各种政策优惠,让东部沿海地区先富起来,之后带动中西部地区发展。公共图书馆服务体系的建设也应该遵循这一线路图,北京、上海、南京、深圳、苏州等发达城市,要对中西部给予扶持带动。

3.2.1 经验指导。要积极主动制定出切实可行的中西部地区指导计划,如邀请中西部地区图书馆参观、考察和业务实习,邀请其管理人员来馆挂职锻炼。

3.2.2 技术扶贫。组织由专家学者组成的讲师团(工作组),对中西部地区基层图书馆员进行公益性业务技术培训,以提高基层图书馆的基础业务水平和服务能力。

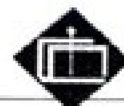
3.2.3 针对性的资源捐助。中西部地区县级公共图书馆一直处于末位发展,很多县全年无拨款,发达地区公共图书馆要根据实际拟定"图书馆西部援助计划",定向定点地将一定数量的复本书、下架书以及电脑捐赠给中西部县(区)图书馆,提高其馆内资源。

3.3 发挥地方公共图书馆的主观能动作用

中西部地区县级公共图书馆经费紧张,设施缺乏,尤其是普遍存在观念落后状态,等、靠、要思想严重。要积极发挥主观能动作用,转变观念,开阔思路。例如:河南鹤壁市图书馆在全省率先开办"图书银行",吸引读者将自己的图书存入或捐赠给图书馆,既供别人阅读,也可借阅别人存入的图书,达到了"存一本看万本"的目的,整合利用社会图书资源。

3.3.1 树立正确的图书馆发展理念。在封闭保守服务理念作用下,被动服务方式在欠发达地区公共图书馆中占大多数,网络以其新的技术、及时的服务、便捷的方式改变了公共图书馆的发展和服务模式,可以缩短时空,直接向用户提供网络检索和传递服务。因此,公共图书馆必须迅速转变服务理念,形成以总分馆为主、网络技术覆盖、全面服务铺开的公共图书馆服务的新理念,主动把触角伸向基层、社区和乡村,伸向图书馆以外的四面八方。

3.3.2 转变管理理念、提高管理水平。全新的公共



图书馆服务体系要引入全新的管理机制和较高的管理水平,因此,地方图书馆要引入竞争机制,制定一个可操作的衡量标准和考核制度,科学设岗,动态管理,能者上,庸者下,奖勤罚懒,使人力资源得以最大限度地利用;很抓人才引进和培养机制,做好人才储备、使用和培养;还要创造条件,拓展晋职晋级的渠道和几率,提高福利,以有前途的事业和相应的物质待遇吸引人、留住人。

3.3.3　挖掘自身潜力,发挥慈善作用,鼓励回馈社会。发挥慈善机构力量,感召爱心人士捐助,制定合理的税收政策,鼓励企业、团体与个人的资助热情,扩大图书馆的资金来源。

3.4　建立完善的公共图书馆服务体系保障性制度

没有制度,是靠政府领导的兴趣和热度规划实施,有了制度,就有了理论支撑和法律保障,就能够有效地使我国公共图书馆服务体系建设可持续发展。

3.4.1　制度的设计。政府主导制度。一是落实到责任人。总馆、分馆还是基层馆,都要落实第一责任人,实行市长、县(区)长、乡长(社区主任)负责制;二是与利益挂钩。把服务体系建设作为考核政府内容,并与干部任免提拔挂钩;三是写入文件。以保障公共图书馆服务体系实施。①经费保障制度。一是纳入财政预算。把图书馆经费纳入政府财政预算,规定下限,逐年增加,保证基本服务本身、提供服务的保障和支撑条件所需的经费需求;二是要宏观调控,经费向中西部欠发达地区倾斜。②技术支撑制度。一是建立政府主管的技术保障部门。总分馆建制和区域性服务网络建设构成了当前公共图书馆服务体系构建的主要内容。在网络应用方面,总分馆体系和区域性服务网络对计算机管理系统的要求完全不同于单个图书馆对管理系统的要求,各地政府要组建一支强有力的技术支撑队伍(聘请或引进人才),由政府组建或由政府牵头从总馆抽取人员组成技术保障部门,做好基层服务点技术故障上报流程问题解决预案,24 小时值班服务,为地方馆无条件按需提供技术服务和技术保障;二是技术按需提供。为地方馆按需提供技术服务和技术保障,是公共图书馆服务体系的有机组成,要无条件保障。③队伍建设制度。一是专家引进培养。采取灵活机动的引进方式,调动、兼职、咨询、讲学、技术合作、技术入股等多种形式相结合,引进特殊和紧缺人才不受编制和岗位的限制,建立表彰奖励制度,对贡献突出的专家重奖;二是基层人员培训。中心馆或分馆应对基层馆和农家书屋管理员定时举办培训班,或组织外出学习,提高其服务水平。④特色服务制度。一是根据地域特点突出服务特色。城市与乡村、山区与平原、内地与边陲、汉族聚集区与少数民族自治区域等,地域不同服务需求也不同。要搞好差异化服务;二是根据读者特点突出服务特色。总馆与分馆读者群体不同,高校、企业、商厦、军营、农民工密集区的读者群体存在差异,图书分馆和图书服务点、流动服务车要突出特色。⑤考核评价制度。一是主管部门考核。制定明细的考核方案,制定科学的考核指标,考核结果与晋级、奖励挂钩,与单位或部门的发展相连;二是同行评议。要遴选和培训评议人员,要现场观摩考察,要了解管理理念、管理方法与运转流程,要多环节深入观察,研讨评议结果,在研讨中找出规律、发现问题;三是读者满意度调查反馈。可拟定调查问卷,定期调查反馈;可先发放调查提纲,再当面征询意见;还可召开读者座谈会、设立读者意见箱。⑥监管落实制度。一是独立监督。建立独立的监督部门,监察人员不受派驻部门的领导;二是监管各种制度的执行。监察监管范围要广,重点监察政府主导与资金使用状况。

3.4.2　制度的立法

公共图书馆服务体系的建立,经费主要来源于政府,运转主要依靠于政府,其社会效益有助于国民文化素质的提高、文化软实力的增强、综合国力的壮大。因此,政府制定的制度必须立法,将政府主导、经费保障、技术支撑等制度列入《公共图书馆法》,使其法律化。要严格按照编制立法规划、起草、征求意见、审查、通过、公布和备案等立法程序立法,确保公共图书馆服务体系保障性制度的有效实施。

中西部公共图书馆服务体系是公共文化服务体系的重要组成部分,但是与东部发达地区相比,中西部公共图书馆服务体系建设存在着很大差距。必须建立一个符合中西部特点的公共图书馆服务体系模式,必须政府主导、政策倾斜,必须建立完善的公共图书馆服务体系保障制度,才能加快中西部公共图书馆服务体系建设。

参考文献:

[1]　邱冠华等.覆盖全社会的公共图书馆服务体系:模式、技术支撑与方案[M].北京:北京图书馆出版社,2008.

[2]　田德海.西部县级公共图书馆延伸服务新探[J].图书情报知识,2009(4).

[3]　公共图书馆研究院.中国公共图书馆发展蓝皮书(2010)[M].广东:深圳海天出版社,2010.

[4]　杨旭文.浅析西部地区公共图书馆发展趋势[J].贵图学刊,2010(3).

[5]　张娟.我国公共图书馆免费服务的经费保障机制[J].图书馆建设,2011(9).

[6]　Seetion of Libraries, IFLA. The Public library service; IFLA/UNESCO guidelines for development. Mtinechen: K. G. Saur, 2001:42.

(编校:马怀云)



公共文化服务体系中的公共图书馆服务建设研究*

——以河南省省市级公共图书馆为例

徐丽晓

（南阳师范学院图书馆，河南　南阳　473061）

关键词：公共图书馆；公共文化服务体系；河南省

摘　要：文章对河南省省市级公共图书馆如何发挥在公共文化服务体系建设中发挥作用进行调研，并在此基础上进行分析，提出建立区域性公共图书馆服务网络、建设多样化的服务模式、依托"文化共享工程"拓展服务领域、创办丰富多彩的公共文化活动、建设特色资源打造品牌文化等建议。

中图分类号：G258.21　　**文献标识码**：B　　**文章编号**：1003－1588(2013)01－0102－05

1　引言

公共文化服务体系建设是落实党的"十七大"关于文化大发展大繁荣的要求，实践科学发展观，构建和谐社会的一项有力举措。公共图书馆作为主要的公共文化基础设施和公益性文化服务机构，在公共文化服务体系建设中负有特殊使命。公共图书馆具有保存人类文化遗产、开展社会教育、开发智力资源、传播科学文化、服务大众阅读与科研等职能，公共图书馆如何提高资源利用率，拓宽服务方式，扩大服务领域，满足人民群众日益增长的精神文化需求，在公共文化服务体系建设中发挥重要作用，成为一个研究课题。为此，笔者对河南省省市级公共图书馆进行调研，并在此基础上进行探索性研究，提出一些建议与意见。

2　河南省省市级公共图书馆服务体系建设现状调查

笔者通过网络、电话等方式对河南省省市级公共图书馆从馆舍、文化活动形式、公共文化服务网络建设、"文化共享工程"等方面进行了调查，调查截止日期为 2011 年 9 月 1 日，调查对象为河南省图书馆及河南省辖市公共图书馆。调查结果见表 1。

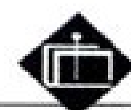
表 1　河南省省市级公共图书馆服务体系建设现状调查表

序号	调查对象	馆舍（M^2）	文化活动形式	公共文化服务网络建设	文化共享工程	网站/网页
1	河南省图书馆[1]	50,000	借阅；公益讲座报告会、有奖征文、科普展；优秀影片展映；主题读书活动知识竞赛；演讲比赛。	全省开设 30 余处外借点；河南省"县级数字图书馆推广计划"全覆盖；免费借阅实行"一卡通"服务；送书下乡。	全国文化信息资源共享工程河南省分中心	有
2	安阳市图书馆[2]	16,000	借阅；夏令营；大型艺术摄影展；新年音乐会；"安阳文化大讲堂"；科普展览、摄影作品展；"全民科学素质行动"；参与中宣部发起的"手牵手——农村青少年阅读行动"。	文化、科技、法律、卫生"四下乡"活动；文化共建共享工程安阳支中心向基层服务点开展"文化共享助春耕"活动，进行"共享工程"技术培训，赠送春耕资源。	全国文化信息资源共享工程安阳支中心	有
3	鹤壁市图书馆	6,209	借阅；开办"图书银行"；流动图书活动、书画展。	送书下乡；设立市图书馆馆外流通点。		无

收稿日期：2012－11－06

作者简介：徐丽晓（1981— ），南阳师范学院图书馆馆员。

* 本文系南阳师范学院科研基金资助课题（ZX2011017）系列成果之一。



4	济源市图书馆[3]	21,000(与济源职业技术学院图书馆共建)	借阅;"百日优质服务活动";"读书明理争做合格小公民"征文;好书进校园;经典电影进校园;"创建文明读书环境,提高市民文明素质"为主题的文明先锋志愿者活动;图片展。	与镇政府共建社区图书馆(轵城镇社区图书馆等);送书下乡;在镇文化中心设立社区图书馆;支持农家书屋工程建设,举办了农家书屋工作及培训会议;济源市流动职工书屋(市级馆外阅览室23个)。	全国文化信息资源共享工程济源支中心	有
5	焦作市图书馆	旧馆拆除,新馆在建,未能提供服务。				无
6	开封市图书馆	5,000	借阅;讲座;为聋哑学校送书上门活动;义务为市下岗职工举办计算机培训班。	支持图书室,提供图书和书架帮助。		无
7	漯河市图书馆[4]	5,213	借阅;书法大讲坛;元宵节有奖猜谜;科普知识讲座;讲故事比赛活动;庆新春,文化共享工程"赏年画 过新年"活动;全国文化成就展;播放影片;"世界儿童画展"。	捐赠图书文化下乡龙城镇。	全国文化信息资源共享工程漯河支中心	有
8	洛阳市图书馆[5]	13,000	洛图讲坛;易经讲座;中原大讲堂之洛阳讲座;播放电影;新书展借;庆"六一"快乐猜猜猜;书画展;书法展。	送书下乡。	全国文化信息资源共享工程洛阳支中心	有
9	南阳市图书馆	5,407	借阅;诸葛亮文化讲堂;猜谜。	送书下乡。		无
10	平顶山市图书馆		借阅。	流动借阅点。		无
11	濮阳市图书馆[6]	4,500	借阅;龙乡讲堂;有奖征文活动;"欢乐共享过大年"主题文化活动;谜语有奖竞猜;暑期少儿书画展。	向农村赠送"文化共享助春耕"光盘;送图书到基层永乐小区、孟轲集、濮阳市监狱。	全国文化信息资源共享工程濮阳支中心	有
12	三门峡市图书馆	10,680	借阅;"我爱我家"、"节约从我做起"、"美好人生,我爱我家"、"心系奥运、健康成长"征文活动;读者报告会;建立"三门峡市小记者之家"、建立了青少年法制教育基地,开辟了"青少年法制教育展厅"。	帮助乡村建起乡村图书室;向贫困地区乡村捐赠书刊、送去专门编印的致富信息。	全国文化信息资源共享工程三门峡支中心	无
13	商丘市图书馆	24,155(与商丘职业技术学院共建)	借阅。	送书下乡。		无
14	许昌市图书馆	13,400	借阅。	送书下乡。		无
15	新乡市图书馆[7]	8,722	借阅、快乐暑假影视连连看活动。	送书下乡。		有
16	信阳市图书馆	17,000	借阅。	送书下乡。		无

17	周口市图书馆	6层楼(具体数字不详,估计15,000M²以上)	借阅、"迎接世界读书日,我为周口图书馆建设献一策"征文活动、公益性讲座和展览、基层辅导、流动服务。		无	
18	驻马店市图书馆[8]	31,985(与黄淮学院图书馆共建)	借阅、"社科知识普及周"活动。	送书下乡。		有
19	郑州市图书馆[9]	10,000(总建筑面积72,450M² 的新馆正在建设)	借阅、"十佳读者"评选;影片展播;"读书讲故事"活动和丰富有趣的游艺活动;健康知识讲座;专题讲座、电脑小报设计比赛;春节猜谜活动;郑州市"十佳书香家庭"评选。	先后已建立了4个分馆,30多个图书流通点和服务点,初步形成了一个主馆、四个分馆和多个小型乡村、社区和单位阅读站为一体的图书馆服务体系;2010年6月,又引进了河南省首台城市街区24小时自助图书馆。	全国文化信息资源共享工程郑州支中心	有

(注:表中图书馆按照名称的汉语拼音字顺排列。)

3 调查现状

笔者从基础设施建设、服务形式、服务网络与文化共享工程四个方面对河南省省市公共图书馆服务现状进行综述。

3.1 基础设施建设

笔者调查的19家图书馆,馆舍面积在15,000M²以上的有8家,约占42.1%,其中与学校共建的图书馆有3家;10,000~15,000M²之间的有4家,约占21.1%;10,000M²以下的有6家,约占31.6%;焦作市图书馆旧馆以拆除,新馆在建,目前未能提供服务。在网络建设方面,19家图书馆中拥有网站/网页的有9家,约占47.4%;超过一半的图书馆没有网站/网页。

3.2 服务形式

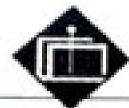
19家图书馆除了传统的借阅服务外,都有不同形式的服务。其中,河南省图书馆、鹤壁市图书馆、济源市图书馆、开封市图书馆、漯河市图书馆、濮阳市图书馆、三门峡市图书馆、郑州市图书馆等开展的活动形式较多,有征文、展览、讲坛、送书上门、送书下乡、培训等,各具特色。突出的有鹤壁市图书馆的"图书银行"活动、济源市图书馆的文明志愿者活动、开封市图书馆义务为市下岗职工举办计算机培训,洛阳市图书馆的"洛图讲坛"、南阳市图书馆的"诸葛亮文化讲堂"、濮阳市的"龙乡讲堂"、三门峡市图书馆的"三门峡市小记者之家"和"青少年法制教育展厅"、郑州市图书馆的"十佳书香家庭"评选活动等。

3.3 服务网络

19家图书馆除正在建设新馆的焦作市图书馆以外,服务范围从省、市延伸到社区、县、乡镇、村,自上而下层层服务。图书馆采取多种形式扩大服务范围,进一步扩大了图书馆的社会服务辐射面和影响力。主要有:①在馆外开设外借点。河南省图书馆在全省开设30余处外借点;郑州市图书馆先后建立了郑州送变电社区、南阳寨社区、郑州监狱、管城回族区4个分馆和郑州交巡警九大队、郑州盲聋哑学校等30多个图书流通点和服务点;鹤壁市图书馆设立馆外流通点。②在馆外开设流动服务点。济源市图书馆建立济源市流动职工书屋,设市级馆外阅览室23个;平顶山市图书馆和周口市图书馆提供流动借阅服务。③与镇政府共建社区图书馆,帮助建立乡村图书室,支持农家书屋。济源市图书馆在镇文化中心设立社区图书馆,支持农家书屋工程建设,举办了农家书屋工作及培训会议;三门峡市图书馆帮助革命老区卢氏县木桐乡良木村、官道口镇耿家村、潘河乡潘河村、渑池县段村乡柏隆村、灵宝市川口乡棉匆村和碑基村等乡村建起乡村图书室等。④对基层给予资源支持和技术指导。河南省图书馆实现"县级数字图书馆推广计划"全覆盖,大多图书馆都开展送书下乡、对基层图书馆(室)技术培训等活动。

3.4 文化共享工程

19家图书馆中1家(河南省图书馆)为全国文化信息资源共享工程河南省支中心、6家为全国文化信息资源共享工程市级支中心。随着远程访问系统的开通,全省各市、县(市、区)图书馆均可共享省馆数字化资源,"十一五"末,全国文化信息资源共享工程河南省分中心平台服务范围覆盖全省4.7万个行政村,形成了基层文化信息资源服务网络[10]。作为全国文化信息资源共建共享工程中心、支中心的河



南省公共图书馆，坚持资源建设和群众需求相结合、服务形式和服务效果相结合、定点服务和跟踪服务相结合、网上图书馆与传统图书馆相结合的服务模式，广开服务渠道，拓展服务领域，不断增强共享工程服务能力。

4 河南省市级公共图书馆构建公共文化服务体系存在的问题

笔者调查发现，河南省省市级公共图书馆在构建公共文化服务体系的过程中存在着经费不足、服务水平不平衡、服务机制不完善等问题。

4.1 经费不足

经费不足是公共图书馆长期以来存在的问题，调查中，很多公共图书馆都提到了经费紧张，图书馆每年用于购书的经费都非常少，图书资源补充缓慢，设备缺乏或陈旧，可支配于其他文化活动的资金更是少之又少。经费不足严重制约着公共图书馆开展公共文化服务。

4.2 服务水平不平衡

笔者从调查中发现，各个图书馆服务水平存在较大差异。由于地区经济社会发展不平衡，不同地区图书馆的经济条件、基础条件、网络条件、人员队伍等也呈现出不平衡的状况，从而导致服务水平也不平衡。河南省图书馆服务范围覆盖全省4.7万个行政村，形成了基层文化信息资源服务网络；郑州市图书馆初步形成了一个主馆、四个分馆和多个小型乡村、社区和单位阅读站为一体的图书馆服务体系。相比之下，一些地区的公共图书馆公共文化服务水平有着一定的距离。

4.3 服务机制不完善

笔者根据调查，河南省省市级公共图书馆服务形式多样，服务内容丰富，各具特色。但是，从整体上看，未能形成一个由省到市到基层覆盖全省的系统化的服务机制，河南省图书馆在公共文化服务方面起到了带领作用，但是如何构建公共图书馆服务体系，有效调动市级公共图书馆及基层公共图书馆，从而更好地实现公共文化服务职能，同时提高公共图书馆的竞争力，也是需要考虑的问题。

5 有关建议

根据对河南省省市公共图书馆构建公共文化服务体系现状的调研，针对其存在的问题，笔者在省市级公共图书馆构建公共文化服务体系方面做了一些探索性的研究，初步提出了一些建议与意见。

5.1 建立区域性公共图书馆服务网络

我国现有的公共图书馆事业遵行的是"一级政府负责一级图书馆"的体制，建设主体多头多级、管理相对松散而不集中，因此很难形成真正意义上的总分馆体系。鉴于公共图书馆存在的经费、技术、人员等不平衡状况，可建立由一馆领导的区域性公共图书馆服务网络，在现有体制框架内加强公共图书馆间的合作，其主要宗旨就是在资源建设、管理服务、技术支持与人员培训上加强各级公共图书馆间协作共享，实现公共图书馆公共文化服务的职能。公共图书馆服务网络是在不同建设主体资助的资源之间形成资源共建共享及服务机制，其核心是确立成员之间共建共享资源的方式和建立文化服务机制，并为这一方式的顺利运行提供技术和管理支持，本质上是行业间的合作。

5.2 建设多样化的公共图书馆服务模式

目前，公共图书馆服务模式也根据需要出现多样化，有总分馆制、馆外固定服务点、馆外流动服务点等，这些服务模式都是由图书馆单独进行资源建设和管理，根据各馆情况、地方居民需求等选择不同形式的服务模式，在这里需要指出的是，图书馆在实施这些服务模式时都要努力争取地方政府的支持和帮助，可以在一定程度上解决服务地址、资金等各方面遇到的困难。

5.3 依托"文化共享工程"拓展服务领域

全国文化信息资源共享工程是新形势下构建公共文化服务体系、惠及千家万户的一项重要文化基础工程[11]，它开辟了一个不受地域、时空限制的崭新的文化传播渠道，将丰富的文化资源以先进的传播方式传输到广大基层群众。"文化共享工程"的实施依托现有的文化设施网点，以各级公共图书馆为实施主体，这给公共图书馆提出了要求，同时也提供了契机。公共图书馆要抓住机会，依托"文化共享工程"，建设图书馆网络，建立基层文化服务机制，直接或间接为基层提供服务。目前，全国文化信息资源共享工程河南省分中心平台服务范围覆盖全省4.8万个行政村，形成了基层文化信息资源服务网络。把公共文化服务拓展至"信息贫困"地区，努力缩小"数字鸿沟"。

5.4 创办丰富多彩的公共文化活动

公共文化活动是公共图书馆开展公共文化服务、满足人民群众基本文化需求的重要载体。公共图书馆可以根据人民群众文化需求的特点、地方文化资源特点和地方发展的目标定位，策划、设计和组织各种文化活动。可分别以促进学习型社会建设为重点、以提高市民文化鉴赏品位为重点、以普及社



会科学知识为重点、以面向外来务工为重点、以面向中小学生为重点、以打造成本土文化品牌为重点等创办丰富多彩的公共文化活动,充分发挥公共图书馆在公共文化服务体系建设中的作用,坚持贴近社会、贴近生活、贴近群众的原则,积极拓展服务,增强辐射能力,扩大服务覆盖面,拓宽选择公共文化产品的视野,增强公共文化服务效能。

5.5 建设特色资源,打造品牌文化

资源建设是公共图书馆提供文化服务的基础,特色资源是地方特色文化保存和传播的载体之一,所以,特色资源建设是公共图书馆一项重要而艰巨的工作内容。河南省是一个文化大省,而且所属各市(区)都有自己的文化特色,如"裴李岗文化"、"仰韶文化"、"龙山文化"、"楚汉文化"、"玉文化"等等,博大精深,源远流长。公共图书馆在资源收集、整理、建设和利用的过程中对特色文化资源(包括物质文化和非物质文化)加以重视,收集多种载体类型的特色资源,开发多种形式的二三次文献,建设特色资源数据库,设置特色资源专栏,多途径宣传、保存和利用特色资源,打造品牌文化。目前,河南省省市级图书馆都在建设特色资源数据库或专栏,如"河南地方戏曲数据库"、"龙文化书籍目录"、"济源文化"、"卢仝文化""商都溯源"、"少林文化"等专栏。

6 结语

公共图书馆服务工作是一项涉及面广的复杂工程,不仅是图书馆界需要努力做好的工作,也是全社会共同奋斗的目标。因此,我们积极呼吁各级政府及社会各界加大对公共图书馆的重视和资金投入,使公共图书馆真正成为公共文化服务体系建设的重要组成部分,推进地区图书馆事业发展,为地区文化发展提供强有力的支持。

参考文献:

[1] 河南省图书馆[EB/OL]. http: www. henanlib. gov. cn,2010 - 8 - 15.
[2] 安阳市图书馆[EB/OL]. http:www. aystsg. anyang. cn,2010 - 8 - 18.
[3] 济源市图书馆[EB/OL]. http://www. jytsg. com,2010 - 8 - 18.
[4] 漯河市图书馆[EB/OL]. http://www. lhlib. org. cn,2010 - 8 - 22.
[5] 洛阳市图书馆[EB/OL]. http://www. lylib. gov. cn,2010 - 8 - 22.
[6] 濮阳市图书馆[EB/OL]. http://www. pylib. net,2010 - 8 - 8 - 24.
[7] 新乡市图书馆[EB/OL]. http://www. xxlib. net,2010 - 8 - 25 - 26.
[8] 驻马店市图书馆[EB/OL]. http://info. huanghai. edu. cn/gb/library,2010 - 8 - 27.
[9] 郑州市图书馆[EB/OL]. http://www. zzlib. org. cn,2010 - 8 - 27.
[10] 河南省文化信息资源共享工程"十一五"建设情况[EB/OL]. http://www. ccnt. gov. cn/sjzz/shwhs/tsgsy/201104/t20110406_88699. html,2010 - 9 - 1.
[11] 全国文化信息资源共享工程[EB/OL]. http://www. ndcnc. gov. cn/,2010 - 9 - 1.

(编校:马怀云)



公共图书馆为视障读者服务中存在的问题及解决对策

张秀华
（黑龙江省图书馆，黑龙江 哈尔滨 150090）

关键词：公共图书馆；视障；弱势群体；存在问题；对策；综述

摘　要：文章论述了公共图书馆实施视觉障碍群体服务的有效对策与解决对策，扶持弱势群体的含义、目标，进一步论述了服务现状存在的问题。

中图分类号：G25　　**文献标识码**：A　　**文章编号**：1003－1588（2013）01－0107－03

1994年联合国教科文组织和国际图联发布的《公共图书馆宣言》明确提出："公共图书馆应不分年龄、种族、性别、宗教、国籍、语言或社会地位，向所有的人提供平等服务。还必须向由于种种原因不能利用其正常的服务和资料的用户，提供特殊的服务和资料。"在中国，公共图书馆更被视为社会公益性文化事业机构、精神文明教育的基地、终身学习的重要场所、信息集散的枢纽。因此，体现公平最重要的一环就是在为大众提供平等服务的同时，还应重视并且强化对"弱势群体"，特别是视觉障碍群体的服务，这也是我们的工作目标之一。

1　公共图书馆服务"弱势群体"的重要意义

公共图书馆，在培养全面发展的人才方面具有得天独厚的优势。中国改革开放30多年来，全社会发生了天翻地覆的变化。图书馆事业也得到了空前的提高。要让社会各界充分享受改革开放在公益文化事业方面所创造的巨大成果，提高对社会中的"弱势群体"的服务意识和服务方式尤为重要。

科学文化的无障碍传播，知识信息的跨时空传递，公共图书馆是实现这一服务的人性化平台和重要的传播枢纽。为人的全面发展服务是公共图书馆的核心使命，图书馆无条件地向所有的人开放，是实现这一使命的前提。我馆自2011年实现免费开放以来，零门槛、无障碍、全方位的服务，得到了社会各界的热烈欢迎和高度肯定。对常人来说，使用图书馆，特别是在我们实现了免费开放服务之后使用图书馆是感觉不出有什么障碍的。但对弱势群体，特别是视障人士来说就没那么容易了。对于这部分人群不开展特殊服务是无法解决他们的需求的。对照联合国教科文组织和国际图联的《公共图书馆宣言》提出的"公共图书馆应……向所有的人提供平等服务。还必须向由于种种原因不能利用其正常的服务和资料的用户，提供特殊的服务和资料"要求，图书馆面向弱势群体特别是视障人士提供特殊服务迫在眉睫。

2　公共图书馆为视障人士提供服务存在的问题

2.1　认识有待提高

我国现有900多万人存在视力障碍，相比13亿人口来说毕竟还是少数，全社会对如何做好这部分人群的服务还缺乏足够的认识。仅就文化产品来说，目前我国只有一个专业出版盲人读物的出版社——中国盲文出版社，出版的图书品种数量都极为有限。在服务方面，许多公共图书馆还没有设立盲文阅览室，有些即使设立了盲文阅览室，也只能提供盲文图书一种文献形式，还不能提供有声读物和专用计算机服务。视障人群是一个弱势群体，为他们提供帮助和服务体现的是社会的公平与文明的进步。

2.2　设施不够健全

视障人士最怕出门，虽然许多城市都建有盲道，但很不完善，时有时无，有些地段常被占用，盲人为了给自己和家人减少麻烦，尽量少出门。在公共图书馆也同样存在着服务缺失、地面无特殊盲道、电梯间无盲人触摸提示系统、无盲人专用公共卫生间、盲文阅览室没有设在最容易到达的位置等等，这些方面都有待完善健全。

2.3　资源少利用率低

设立专门的盲文阅览室提供服务的公共图书馆数量很少，收藏的盲文文献数量也很少。全国除部分省级公共图书馆和市级公共图书馆提供盲人读者

收稿日期：2012－12－09
作者简介：张秀华（1969－），黑龙江省图书馆馆员。



服务,区县级公共图书馆几乎很少有提供盲人读者服务的。现有资源利用率不高,盲文版图书是一种特殊的图书,必须经过专门的盲文教育才能够阅读,公共图书馆的盲文阅览室已遭遇到尴尬,如我馆盲人读者的月接待量只有几十人次,有时竟然无人光临。盲人读者属于读者群中的弱势群体,这既有生理上的原因也有经济上的原因,虽然现已开发出盲人专用的计算机系统,但相当一部分的盲人读者缺少学习和使用计算机网络的机会。

3 根据实际情况应采取的对策

3.1 加大宣传力度,寻求社会支持

我国公共图书馆目前主要的经费来源是政府的财政拨款,虽然财政拨款的总额在逐步增长,但还是不能满足公共图书馆的发展需求,公共图书馆既要赢得社会方方面面的重视,与政府机构主管部门建立良好的关系,争取财政的投人逐年增加,又要与媒体保持接触,宣传公共图书馆的形象,反映公众对公共图书馆的评价和需求,同时,还要广泛争取社会民间的支持与捐助。美国在这方面做得很好,如微软公司一直以来就对美国的公共图书馆有一个完善的捐助计划,一些慈善组织承担了为盲人提供服务的角色,这些都是值得我们学习和借鉴的。

3.2 建立公共图书馆的无障碍环境

道路的畅通,是视障人士出行的首要条件,要让视障人士走进图书馆,首先便是让他们有途可寻,公共图书馆内应具备完善的无障碍环境,铺设盲道把盲人读者引至各阅览室、楼梯或电梯间、卫生间,甚至和馆外的盲道连通,卫生间内应有扶手、自动化冲水、洗手等设备,有条件的话甚至可在馆内安装语音导盲系统,在楼梯口、卫生间等处可安装紧急呼叫系统,在电梯按钮、呼叫按钮等处可增加盲文点字,为视障人士创造一个畅通、安全的环境,体现图书馆的人文精神。

3.3 做好服务,吸引盲人利用图书馆

要体现公共图书馆助残服务的价值,就是要让更多的残疾人利用图书馆的资源和所提供的服务。因此,公共图书馆应在为视障人士服务的同时,加大宣传力度,借助媒体、残联的力量,让视障人士知道社会正伸出双手把他们牵出家门,引导他们寻找希望和光明。倾听视障人士的心声是创新服务的最直接方法。在图书馆,读者的利益至上,其中包括视障读者的利益,不断改进服务的方式和方法才能保证读者保障的利益,经常和视障人士交谈,听取他们对服务的意见和建议,对创新服务大有裨益。

3.4 创新服务,为视障读者提供优质服务

在服务形式方面,可提供上门服务,送书上门。在有盲人读者居住的社区或附近的社区招募志愿者,或是招募在校大学生充当志愿者,将盲人读者通过网络或电话预约图书和音像资料送书上门,使盲人读者真正享受到"图书外借"直接到家服务。另外还可以根据个人需求量身定做,提供个性化服务,如一对一的预读服务,盲人读者通过预约,由图书馆提供预读服务。在解决盲人就业问题方面,图书馆还可协助残联等社会团体,利用公共图书馆的设施、场地、资源,举办相关的职业培训,帮助解决其就业难的问题。

3.5 提升馆员综合素养,为盲人读者提供优质服务

盲人读者群是一个特殊的弱势群体,馆员首先要有一种服务意识,首问负责。从盲人读者走进图书馆遇到的第一位馆员,就应给予盲人读者热情的指引,积极协助他们查阅文献资料。馆员还要提高修养,掌握一定的心理学知识,理解盲人读者的特殊需要,注意言行,避免无意中伤害视障读者自尊心。

4 黑龙江省图书馆视障图书馆的建设与服务

4.1 完善设施,增加资源,提供服务

2007 年,黑龙江省图书成立了视障读者阅览室,面积 60 平方米,室内设有 20 多个座位,并配有计算机设备、电子有声读物和盲文图书。同时黑龙江省图书馆通过加大投入、创新服务和开展各类读者活动,丰富了残疾读者的文化生活,满足了残障读者的精神需求,让残障读者树立了信心,得到了广大残障朋友的一致好评。2010 年,馆里再次投资近 10 万元扩大服务空间,购置相应设备,增加服务功能,组建无障碍服务中心。现阅览室面积 100 余平方米,计算机 12 台,全部安装视障读者计算机读屏软件。座位 28 个,分为书刊阅览和多媒体阅览两个区域。为方便视障读者阅读学习,在有限的购书经费中专门安排部分用于盲文图书购置,提供适合盲人学习的按摩学、医学、文学及教育、法律等方面盲文书刊 200 余种。音视频资料 200 余张,其中无障碍电影 26 部,为残障读者提供免费服务。同时,我馆在每次图书和报刊购置中,都要充分考虑残疾读者所需,将励志类图书、医学类图书和杂志等作为优先购置的书刊,确保这些书刊在图书馆占有一定比例,并在第一时间供残障读者借阅。

另外,针对图书馆楼层设置和功能布局特点,在电梯和卫生间内设置了残障读者服务设施,使残障读者能够安全顺畅地到达馆内各厅室。



4.2　创新服务，积极为残障读者做好借阅服务工作

作为公共文化服务部门，我馆坚持将爱心、细心、恒心转化到残障读者服务工作中，结合实际创新服务方式，全方位做好各项借阅服务工作。①优先服务。在馆内日常服务中，为残障读者开通"绿色通道"，确保他们花费较短时间享受到优质服务。②便利服务。考虑到残障朋友实际，残障读者借阅纸质图书或音像资料时可由他人代为办理借阅手续，残障读者在家中同样享受到其他来馆读者一样的服务。③专题服务。即专门为残障读者设置的"无障碍服务中心"体现了对残障人的关爱，方便了残障读者借阅。④上门服务。对不能到馆借阅的残疾人读者，经提前预约后，实行登门服务制度，如送书上门、主动推荐图书等。⑤新书推荐。常年坚持新书推荐服务，将一些开阔视野、陶冶情操、有益身心健康的书籍推荐给残障读者，使他们通过阅读认识自我，磨炼意志，提高素质。⑥信息服务。图书馆常年面向社会大众和企事业单位提供专题信息查阅服务，针对残障读者专门提供卫生保健、疾病防治、医疗诊治和药物方面的信息等，更好满足其健康、医疗方面的信息需求。

4.3　举办活动，积极帮助残障读者融入社会

我馆充分发挥自身资源优势，通过为残障读者举办丰富多样的读者活动，加强沟通和交流，进一步丰富残疾人朋友文化生活，让他们感受到社会的关爱，增强自信心。①专题讲座。通过举办"龙江讲坛"，邀请专家学者就广大市民普遍关注的文史知识、生活时尚、娱乐健身等大众话题，传授知识、解疑释惑，也为广大残障朋友提供了学习的平台。②文化活动。组织视障读者欣赏无障碍电影，丰富了他们的文化娱乐生活，提升了他们的思想境界和文化修养，为弱势群体欣赏电影提供了方便。在全国助残日、国际残疾人日，组织"李长江口笔书画、摄影展"、"哈尔滨市残疾人书画艺术作品展"、"爱心为舟 书为桨 伴智障孩子遨游知识海洋"等主题活动，以此激励所有残障朋友树立信心、自强进取。同时，希望有更多的人理解、尊重、关心、帮助残疾人，倡导助残风尚、构建和谐社会，让关爱的阳光照亮每一个残疾人的心灵。③交流平台。2011 年 1 月，我馆举办了"视障读者服务经验交流会暨指导盲人使用计算机读屏软件技术推广培训班"，为了让广大盲人读者学习掌握专门的电脑软件，在网上漫游，阅读文献、查找资料、交流信息，体验数字时代的文化生活。邀请上海的老师来哈尔滨交流视障读者服务的经验并举办"推广指导盲人使用计算机读屏软件"培训班，学员来自全省公共图书馆为残障读者服务的工作人员，为他们提供了相互间学习交流开展盲人服务经验和体会的平台。

目前，我馆正在努力打造覆盖全省的图书服务网络，积极创造条件，建设黑龙江省数字图书馆，这些都为残疾人朋友阅读学习提供了便利条件。同时，还将举办盲人电脑培训班和更多专门针对残障朋友服务的读者活动。我馆为残障读者服务的各项举措，既提高了残障朋友的幸福指数，也为建设和谐社会做出了我馆的应有贡献。

读者第一，服务至上是公共图书馆工作的中心，读者的需求促进图书馆事业的发展，公共图书馆是为盲人读者提供服务的主力军，公共图书馆只有完善盲人服务，为盲人读者这一特殊群体提供特殊的关怀和服务，才能实现公共图书馆宣言指出的每一个人都有平等享受公共图书馆服务的权力。

参考文献：

[1]　刘磊，杨枫．我国公共图书馆盲人服务体系发展构想[J]．图书与情报，2006(4)．

[2]　蔺梦华．公共图书馆残疾人服务研究综述[J]．图书馆建设，2007(2)．

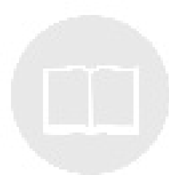
[3]　洪官透．深圳图书馆视障阅览室服务的构想[J]．图书馆论坛，2006(30)．

[4]　胡靖华．论公共图书馆为视障人士服务[J]．图书馆论坛，2006(1)．

[5]　黄小华．新时期公共图书馆为弱势群体服务的若干探索[J]．图书馆论坛，2004(3)．

（编校：马怀云）





公共图书馆业务竞赛考试操作实务

赵军芳
(鞍山市图书馆,辽宁 鞍山 114003)

关键词:图书馆;业务竞赛;考试

摘 要:文章介绍了鞍山市图书馆组织开展业务竞赛活动的实践探索,论证了业务竞赛机制的建立对图书馆建设的作用。

中图分类号:G251 文献标识码:A 文章编号:1003-1588(2013)01-0110-02

为参加好辽宁省文化厅主办、辽宁省图书馆承办的2012年"全省公共图书馆业务竞赛"活动,并想在这次全省大赛中取得好成绩,那么,怎样才能做好选手的选拔工作,是我们面临的最大问题。鞍山市图书馆确定了以考代评的选拔机制,利用竞赛考试的形式在全地区选拔鞍山代表队成员。为此,我们在考试的各个环节上进行了认真细致的研究工作。下面结合这项实践活动,粗略地谈一些做法和感受。

1 方案的制定

鞍山市图书馆领导非常重视这次竞赛工作,为全力备战全省公共图书馆业务竞赛,进行了积极组织筹备工作。首先,成立了"鞍山地区公共图书馆竞赛活动领导小组"和"鞍山地区业务竞赛办公室",召开了地区竞赛活动工作会议。在会上,馆领导对鞍山地区业务竞赛整体工作程序提出了明确的要求,确定了以业务竞赛考试的方式,选拔出参加全省竞赛的队员,并就如何通过竞赛提高图书馆员专业技能等问题进行了认真细致的研究。

根据会议精神,竞赛办公室制定出"鞍山地区公共图书馆业务竞赛方案"和"鞍山地区公共图书馆业务竞赛集训方案"。方案内容包括:竞赛的组织领导、竞赛目的、内容、考试方式和集训事宜。在方案中对市馆各部门及地区基层馆提出具体的参赛要求。方案以文件通知的形式下发到全馆各部室及全地区各基层图书馆。

市馆和各基层馆按照文件要求,自由组成三人一组的竞赛队,每名参赛队的队员负责一个科目的考试,各基层馆填写电子报名表,通过电子邮件报名。

竞赛办公室积极进行了竞赛前的筹备工作。按照馆里的竞赛整体构思对竞赛期间的组织工作、竞赛细则的制定,考场要求等进行了多次研究和讨论。针对竞赛考试题型、赛场调度、考试评分标准等进行了讨论,进一步明确了赛事安排和考务人员的职责分工,为确保竞赛考试的顺利进行做好了充分准备。

2 试题

2.1 试题的内容

在复习、考试范围上,将省馆给出的业务竞赛参考资料作为竞赛复习资料,便于选手更好地把握考试方向,有的放矢地进行竞赛复习。

由于复习内容很多,在考试内容上充分结合图书馆业务特点,针对工作中的关键问题和薄弱环节,遵循工作规范,精心设置竞赛内容。以"图书馆基础业务工作"竞赛试题为例。竞赛采用书面考试的方式,试题中的30%为基础知识测试题,70%为实际应用性测试题,大多数考点都是从日常工作中总结出来的需要引起重视的典型问题。图书加工操作题是日常工作的缩影,对参赛者知识和能力测试的可信度高、区分度显著。知识测试题则可以扩大考查知识的范围。参赛者既要掌握必要的业务知识,也要具备丰富的实践经验,才能在竞赛中取得好成绩。

"图书馆数字化、网络化"竞赛题同样高度贴近图书馆工作实际,既有公共图书馆业务管理系统知识测试题,也有模拟日常工作中图书馆网络技术的操作题,如:图书馆自动化系统的数据库日常备份流程和规范、数据库配置方案、业务数据查询办法、图书馆自动化系统的网络配置、IP地址分配原则等,从简单的计算机基本应用知识,到复杂的数据库网络维护技能,无不包含其中。

2.2 试题的特点

如此广泛的内容,给这次考试增添了不少难度,从而也提高了对选手的要求。这次的试题具有以下五个特点。

2.2.1 可控性。即题目必须考虑到馆员的层次、水平和年龄差异,比如题型,主观题与客观题比例的可控性,如果考题过于简单了,那么就达不到竞赛目的。反之,又会使馆员失去学习的兴趣,因此,竞赛考试要遵循循序渐进原则,在试题的难易程度上达到3:7的比例,这样能更好地控制竞赛考试的节奏。

2.2.2 创新性。现代图书馆学融入了多种属性的学科内容,因此,在出题时要强调知识交叉、渗透和综合,试题的立意要从多角度、多层次地考查馆员的各种能力。

2.2.3 有效性。即试题必须使人觉得能真正引导馆员学习业务知识,谨慎处理新增内容与基础知识

收稿日期:2012-12-25
作者简介:赵军芳(1968-),鞍山市图书馆副研究馆员。



试题的占分比例，突出对馆员能力和素养的考查。同时又必须与时俱进，体现知识的及时性。

2.2.4　科学性。出题人员的素质决定试题质量高低，每道试题都需要进行反复查证，同时正确答案确保是唯一性，这就要求出题人必须具有较高的业务水平和素质，否则就会出现试题质量低，或是出题不科学的现象。

2.2.5　地域性。展现地方图书馆服务特色，题目设置既要引导馆员关注本馆、本地区图书馆的发展状况、进而关注图书馆事业的整体发展趋势，使馆员在潜移默化中学习和掌握图书馆专业知识。

3　题量及题型

3.1　题量

我们主要依据每一科目知识量，以六十分钟为答题时间，出题量约 50 道试题，在业务知识掌握得比较熟练的情况下，应该可以顺利答完。如果题量过大，势必会给考生制造紧张情绪，造成答不完试卷，而影响考试质量。因此，一定要控制好题量是提高考试质量的必要保证。

题量确定后，就要确定各层次试题的分布。目前我馆这次竞赛试卷中，知识记忆题占 25%，知识理解题占 35%，综合分析题（解决问题的能力）占 40%。

3.2　题型

试题的量和层次分布确定后，就要确定选择什么题型实现试题层次的分布。最初我们准备在全部竞赛考试范围内确定 10 种标准题型，经过实践，这种做法行不通，因为各科目差异很大，题型太多，容易在考试中起干扰作用，影响考试的效度。经过认真考虑，最终确定了：选择题、判断题、填空题、名词解释、简答题这几种通用题型，基本上各科目的题型都在这 3～5 种之间。

4　考务安排

4.1　试卷的制作

从这次竞赛考试开始，我们采取标准的试卷模板制作试卷，在卷纸上设计了密封装订，这样在考试结束后，将写有考生信息部分进行装订，有效地避免了人情分，减少出错环节，规范了考试工作。

4.2　考场座位安排

首先，我们按照馆员所报考的科目进行纵向交叉排位，再将市馆的各部门与县区馆横向交叉排位，并将考场座位安排示意图贴在公示板上，选手进入考场后要按照指定座位号入座参加考试。

4.3　试卷的保密

为了体现竞赛的公平原则，我们在出题、校对、印制考卷的过程中，都进行了严格保密，由专人印制并加贴了封条进行封存，以防考题泄露。

4.4　监考工作

在考试前，我们向考生宣读了“考场纪律”，安排了 3 名高级职称的馆员进行监考，确保竞赛考试工作严谨有序地进行。考试结束后，监考人员对试卷进行清点、检查无误后，将试卷按考号顺序编排、密封装订。

4.5　组织阅卷和录入成绩

在试卷密封的情况下，我们立即组织人员集中批卷，要求评卷人做到公正、合理，防止偏宽、偏严和错评、漏评。

成绩出来后，按照每项科目进行个人排名，再将团体成绩进行排序。按照省里组队要求，三名队员必须有一名队员是基层馆的。经过两场考试后，代表鞍山地区参加全省公共图书馆业务竞赛的队员选拔出来。这个竞赛选拔成果更具有评价的准确性、合理性和激励性。

5　集训

在明确集训目的和集训要求后，队员进入集训阶段。集训共分三个阶段：第一阶段为基础训练期，把队员集中起来，将自己的再参赛科目重新复习一遍，主要方式是自学；第二阶段为强化训练期，这个阶段由馆里组织人员，把参考资料中的内容编成各类题型，组成题库，对参赛队员进行辅导和一轮一轮的实战考试；第三阶段为心理调整阶段，主要帮助队员调整紧张情绪，有针对性地开展了心理辅导工作。由于选手自身素质有一定差别，选手存在着一些心理状态不稳定的问题，有的选手由于是第一次参加这样大型的比赛，心理压力大；有的选手在单位承担部门的领导工作，学习的时间少。对上述问题我们进行了分析，让选手明确参赛的目的，适度地减轻压力，调动学习的积极性。

全省各代表队的队员们都是经过层层选拔的技能高手，在专业知识、专业技能、战术训练水平实力相当的情况下，所有心理素质高低往往对比赛的胜负起着重要的作用。

6　竞赛后的思考

6.1　竞赛选拔机制的建立

建立起适合本地区业务竞赛的选拔机制和培训机制，能够保证今后业务培训教育工作的持续性，不会随着人员及领导的流动而发生改变。

6.2　试题库的建立。

题库的建立提高了竞赛考试的科学性、可靠性和考试实施的便利性，对于参加竞赛人员来讲，相对增加了考试的公正和公平。

6.3　建立有效的激励机制

通过这种层层选拔，优中选优，为图书馆员提供更大的展示自我、提高自我的平台，参赛队员一路走来，强度逐渐增加，指导逐级提高，潜力得到最大提升。

6.4　将竞赛激励机制与考评机制相结合

考评与激励是有机结合、缺一不可的，要将竞赛激励与升职、晋级、工资等紧密结合，增强考评激励的杠杆调节作用，充分调动馆员的工作积极性，通过合理的考评与激励机制，促进馆员向着既定目标努力。

（编校：马怀云）



浅论公共图书馆的投资与发散性收益

朱志伟
(南京图书馆,江苏 南京 210018)

关键词:公共图书馆;投资;效益;发散;经济

摘 要:文章通过对国内公共图书馆投资与收益的具体剖析,揭示了我国公共图书馆的资金投入增幅相对缓慢的现状;从经济的角度思考公共图书馆事业的发展,也必然存在着核心问题,就是要不断增加投资,推动效益的提高;指出:我国公共图书馆应借鉴国外图书馆的一些办馆方法,让投资带来更多的发散性收益。

中图分类号:G25 **文献标识码**:A **文章编号**:1003-1588(2013)01-0112-02

1 对公共图书馆的投资现状

1.1 对公共图书馆员工工资的投资增幅缓慢

国家对公共图书馆事业的重视程度正在逐渐加强,但对图书馆员工的工资投入增幅相对缓慢。人是一切工作的根本,人生活在一定的社会环境之中。由于近十年来生活水平的提高,物价的倍数上涨,而公共图书馆工作人员的工资,并没有按当地的生活水平的平均值来相应的上涨。这样的结果会使图书馆工作人员因其工资待遇与社会地位的关系,导致其工作积极性不能较高的发挥。

1.2 对公共图书馆固定资产的投资增幅缓慢

通常意义上建筑设施和文献购置的投资属于固定资产的投资,而固定资产是需按照折旧分期计算的,设备运行到一定的时间需要维护、保养、修缮,需要不断地投入资金;文献资源的购置,也需要资金。以纸质图书为例,由于新书单位上涨迅猛,从2001年至2011年,图书价格上涨了10余倍之多,书价上涨幅度远大于同期社会零售商品价格,虽然国家对图书馆的经费拨款正在逐年增加,但是书价的飞速上涨抵消了公共图书馆投资增长中的部分,甚至造成公共图书馆购书经费实际减少的负增长投资效果,致使国家对公共图书馆固定资产的投资增幅缓慢。

1.3 对公共图书馆科学研究的投资增幅缓慢

国家对公共图书馆行政、科研费用投入不足,在图书馆的研究工作中,科研立项资金投入比例较少,科研立项的成果转化较难,排除其他因素外,最主要的因素就是科研经费相对较小,重量级的科研项目因其持续时间较长、占有资金较多而无法开展。

2 公共图书馆的收益

公共图书馆虽然不能直接换算出精确的经济收益,但完全可以根据其生产的精神产品或社会效益,来迂回地估算出图书馆的经济效益。公共图书馆的投资收益可以用各种指标来进行估算,如:根据国民收入、教育成果、科研成果、信息成果、生产成果等指标的加权数来确定在某一时间内,图书馆所产生的经济收益。虽然我们不能够计算出其绝对的收益,但可以相对地计算出图书馆各类效益的大小。因此,也可以这么说,图书馆的收益分为两部分:直接收益和间接收益,这两者构成图书馆对社会的总体贡献。直接收益主要是图书馆对个人或者社会的直接经济价值,而间接收益是图书馆对个人或社会的间接经济价值。只有在计算出图书馆的经济收益的基础上,要求对公共图书馆增加投入才能做到有据可依,图书馆收益的更好发挥才有实现的可能。

2.1 直接经济收益

根据对象的不同可分为对个人的直接收益和对社会的直接收益。图书馆直接收益,它可以用货币计量。如:对个人的直接收益,表现为读者在利用图书馆后的综合素养有所提高,并由此为其带来了比以往更高的收入;对社会的直接收益是读者利用图书馆所产生的成果对社会所产生的价值,表现为社会经济的增长。因为,生产活动、经济活动说穿了就是人的活动,人力资本是经济增长的源泉,人力资本投资与收益,不仅包括绝对的劳动力数量质量,还包括劳动力的教育水平、生产技能、相互协作能力。因此,知识积累对经济增长往往起到决定性的作用,它与一个国家经济增长的速度有直接的关系。公共图书馆所提供的服务,丰富国民的知识积累,提高了个人知识水平,使得人力资本水平得到迅速的提升,从根本上促进国家经济的增长。这正是图书馆对社会经济价值的直接体现。

收稿日期:2012-11-01
作者简介:朱志伟(1964—),南京图书馆副研究馆员。



2.2 间接经济收益

间接经济收益是潜在的收益,可曲折地转化为经济收益,不可以直接以货币的形式进行经济收益的量化。其表现在公众利用公共图书馆所带来的利益以及对社会经济增长的影响。对读者个人来说,间接收益最直接的表现形式是获得图书馆文献阅读的快乐、视频欣赏的愉悦、专家讲座的实用、自身知识的积累、转变的观念等。对社会来说公共图书馆的间接收益是通过图书馆提供的知识服务、信息服务、媒体服务,改变了民众的思想意识,提高了文化水平,丰富了公民的文化生活,以及对事物的认识能力等。因此,图书馆对社会的间接收益也可以称为图书馆的社会效益。

3 提高公共图书馆发散性效益的策略

发散性收益即扩散性、辐射性、求异性收益,它是一种从不同的方向、途径和角度寻找公共图书馆效益有可能的存在区域,用一种注重创造性的、变通性的、独创性的途径,去发散公共图书馆效益的收益点。正如世界一流的研发机构贝尔实验室警句所描述的那样:"有时需要离开常走的大道,潜入森林,你就肯定会发现前所未有的东西"。正如此,长期以来,人们太局限于图书馆的公益性、非盈利性,以至于有人将不以盈利为目的,理解为图书馆的投资可以不计成本、不讲收益,却忽视了一个极其重要的问题,即公共图书馆文献资源、馆舍资源的投资与收益。如果不计利益,不计投入与收益,长此以往,将不利于公共图书馆事业的健康发展。因此,公共图书馆人只有关注投资与收益,并将收益发散开来,才能真正体现公共图书馆在当今社会中的价值,可以借鉴国外图书馆的运作经验和方法思路,发散公共图书馆的收益。

3.1 为民间、社区图书馆提供帮助,创造收益

国外一些图书馆的经费或来源民间融资、或来源财团资助,他们的经费投入相对稳定。目前,我国也有一些民间图书馆、社区图书馆,对于民间图书馆,公共图书馆可以对其进行一些业务技术指导;对于社区图书馆,公共图书馆可以视其规模在一定的期限内,通过协议或合同的方式,将复本性的文献资源及闲置设备支援社区图书馆,扩大公共图书馆对社会的影响。

3.2 提供二、三次文献,创造收益

利用公共图书馆纸质资源、数字资源的优势,为个人与各专业社会团体提供他们所急需的二次文献资源、三次文献,既可以为其解决急需,也可以直接获取经济收益。

3.3 利用馆舍资源,创造收益

利用公共图书馆的馆舍资源,创造收益。如提供装饰装潢公司与读者一个面对面的机会;提供办画展场地及拍卖场地;提供作者与读者面对面、零距离的沟通交流平台;提供国外来华乐队、画家等艺术家与中国艺术爱好者接触的机会等。

3.4 开展办学教学,创造收益

利用公共图书馆软硬件资源和人力资源的优势,为个人与专业团体开展电脑教学、英语培训、审计培训、公关教学、语言教学、书画教学等一系列活动,吸引各个年龄阶段的读者利用公共图书馆,培养他们热爱公共图书馆。

3.5 举办各种活动,创造收益

根据时事的需要,定时、不定时地举办各类比赛、表演和各类展览,开展相关活动,使各专业团体与公共图书馆形成良好的互动联系。

3.6 招聘活动,创造收益

在公共图书馆举办各类招聘活动,如招聘图书馆服务志愿者,招聘各类专业人士,让社会上更多的人了解图书馆,利用图书馆,使图书馆更好地服务于大众。

综上所述,公共图书馆能否通过文献的顺畅流通与场馆资源的有效利用,将其转化为生产力,转化为经济效益,转化为社会收益,是否能创造性地、发散性地、最大限度地、有效合理地利用好现有的资源,将这些资源变成人们急需的、有价值的东西,这不仅是公共图书馆的工作质量的体现,也是图书馆人应高度重视的问题。

参考文献:

[1] http://news. sina. com. cn/c/2002 - 10 - 24/1458781235. html.

[2] http://a. xhsmb. com/html/2010 - 05/21/content_4966. htm.

[3] 杜云. 谈公共图书馆的公益性[J]. 中国图书馆学报,2005(1).

[4] 李娜. 略论公共图书馆的投资[J]. 图书馆学通讯,1990(3):18 — 22.

[5] 王祥瑞. 试论图书馆的经济效益[J]. 般都学刊,2000(3):25 -27.

[6] 周丽,丘平. 高等学校图书馆投资效益初探[J]. 江苏图书馆学报,1995(2):32 -33.

[7] 林丽. 中国数字图书馆的发展现状[J]. 科学与科学技术管理,2003(7): 35 -38.

[8] 徐引篪,黄颖. 数字图书馆建设中的公私合作模式[J]. 中国图书馆学报,2003(3): 5 -8.

[9] 张晓林. 数字图书馆机制的范式演变及其挑战[J]. 中国图书馆学报,2001(6): 3 -5.

(编校:马怀云)



论公共图书馆为农民工提供文化服务的必要性和可行性

马雨佳
（无锡市图书馆，江苏 无锡 214021）

关键词：公共图书馆；农民工；文化服务

摘 要：文章通过对相关数据分析，阐述了农民工文化生活的状况，分析了产生这些状况的原因，然后对公共图书馆为农民工提供文化服务的必要性和可行性进行论述，并引用国内公共图书馆一些成功的做法进行进一步论证，最后提出为农民工提供文化服务有国家的相关政策作为保障和支持。

中图分类号：G252.62 **文献标识码**：A **文章编号**：1003－1588(2013)01－0114－02

1 农民工的文化生活状况

江苏省对苏州、无锡、常州等地农民工文化生活状况调研报告中指出农民工的主要文化生活为：睡觉(35%)、看电视(34.7%)和聊天(25%)，此外还有15.1%的人读书看报，15.1%的人将闲暇时间花费在打牌或打麻将上，11.7%的人听收音机。有一小部分农民工选择上网(9.1%)、看电影(5.3%)、看录像(3.9%)和上歌舞厅(2.8%)等娱乐方式。可以看出，农民工文化生活比较贫乏，状况令人担忧，这与我国公共文化服务体系的建设目标尚有较大差距。

据笔者分析，造成这种状况有三种原因：一是经济原因。这是造成文化生活贫乏的首要因素。农民工经济地位较低，一般收入不高，挣到的钱用于自身生存和补贴家用都紧巴巴，不舍得用于文化消费。二是思想认识原因。农民工大都来自经济贫困、文化生活更为贫乏的农村，不少农民对公共图书馆的性质不了解，尤其不了解国家在关注农民工文化生活需求方面的方针和政策。三是自身素质原因。农民工大都文化素质不高，囿于狭小的生活圈，视野不够开阔，对生活的要求不高，因而缺乏对阅读学习、参与图书馆文化活动的兴趣。四是客观原因。受我国城乡二元经济结构和行政管理体制的制约，公共图书馆大多尚未将农民工的文化服务列入工作目标，因而缺乏相应的服务方式和手段，也缺乏农民工利用图书馆的政策宣传。因此，作为弱势群体，农民工需要加强文化引导，享有和城市居民同样的文化权利，享受均等的图书馆文化服务。

2 公共图书馆为农民工提供文化服务的必要性

2.1 打破城乡差别，加快发展城乡一体化

目前我国的城乡二元经济结构是我国经济结构中的突出矛盾，大大影响我国整体现代化的进程，也是广大农村落后贫困的重要原因。而促进农村现代化发展的决定因素则是人的因素。尤其是进城务工接受新思想和城市熏陶的新生代农民工的因素，因为他们的学历远比父辈要高，往往不再安守父辈的贫困生活，对新生活有着美好憧憬，改善生活状况的愿望强烈，因此也最容易融入所在打工城市的生活潮流，也最有可能接受和适应各种文化服务。而返乡后又会把先进的文化、资金和技术等带回农村，有利于促进农村的思想变革和转型发展。

2.2 我国经济转型的需要

目前，我国不少地方经济都在进行产业结构调整和经济转型，尤其是东部沿海发达城市开始进入工业化后期，企业发展不断由劳动密集型向知识技术密集型转变，不断提升的产业结构和操作技术对农民工的知识结构和技能形成了严重挑战。由于用人单位和劳动者的供求不平衡，因此，一方面企业招不到合适的劳动者、甚至出现了“用工荒”的局面，而另一方面农民工找不到满意的工作，供求矛盾日益突出。造成这种矛盾的一个不可忽视的原因就是农民工大都文化水平较低，缺乏专项技能的培训，无法适应多样化的岗位需求。

3 公共图书馆为农民工提供文化服务的可行性

3.1 公共图书馆的公益性质

公共图书馆作为我国公益文化事业机构，公益性一直是其本质属性，也是其核心价值的体现。2011年，文化部、财政部联合下发《文化部、财政部关于推进全国美术馆、公共图书馆、文化馆(站)免费开放工作的意见》，规定所有公共图书馆实现无障碍、零门槛进入，对所有人实行无障碍开放，公共图书馆的公益属性得到进一步的体现。到图书馆的人都是图书馆的读者，没有地域、年龄、性别、种族等的

收稿日期：2012－11－11
作者简介：马雨佳(1978－)，无锡市图书馆。



限制，更没有高低贵贱之分，在享受公共图书馆文化服务方面一律平等。因此，公共图书馆在为农民工提供文化服务方面不仅由自身的公益性质决定，更有国家在文化政策方面的大力支持，农民工完全可以利用国家的政策优势和公共图书馆的公益性质来享受图书馆的文化服务，学习科学文化知识，提高自身文化素质和技能水平。

3.2 公共图书馆的海量资源

服务对象的差别决定了图书馆馆藏资源的广度和深度。同高校图书馆严格限制的读者群、专业深奥的学术资源不同，公共图书馆面向最广泛的读者群，丰富的纸质、数字资源除了具有相对的学术性，更具有服务对象的广泛性。并且，公共图书馆不断开展的讲座、展览、文化沙龙等活动，为文化活动提供了更广泛的服务阵地，给读者提供更多选择接受文化服务的机会。因此，公共图书馆丰富的馆藏和文化活动为农民工享受文化服务提供了物质基础和现实选择。

3.3 公共图书馆分馆建设

按照国际图联制订的公共图书馆标准，每1.5公里半径内应当设置一所公共图书馆，平均2万人左右应当拥有一所公共图书馆。我国公共图书馆分馆建设和国际图联制定的公共图书馆标准尚有一定差距，但近年来我国尤其是东南沿海地区公共图书馆分馆建设取得了较大进展。无锡市图书馆自开展分馆建设以来，建成并开放了上马墩分馆、江溪分馆、滨湖区分馆、阳光分馆等，当地读者可以就近借、还图书，为实现公共图书馆资源的全社会共享创造了便利条件。农民工可以到公共图书馆分馆索取所需图书资源，而不用花费大量时间往返于居住地和中心城市图书馆之间。

4 公共图书馆为农民工提供服务的做法

4.1 深圳

2005年9月，第一家专门为劳务工服务的图书馆在福永大洋工业园区建成并对外开放。2008年4月，宝安区建成深圳市首家命名为"农民工图书馆"的艾美特分馆，目前全区已建成10多家农民工图书馆。现在，深圳农民工图书馆已超过百家，藏书量超过50万册，各外来工聚集区均有劳务工图书馆。在建馆模式上，这些图书馆不再完全由政府投资，而是采用"政府推进、企业参与、统一规划、统一管理"的建馆模式，资源共建共享，读者享有平等的文化权利。

4.2 北京

2005年1月，北京市首个专门为来京务工人员开设的图书馆——首都图书馆北京建工集团分馆正式挂牌。建工集团分馆先后启用了17个图书角，这些图书角分别设在国家会议中心等十大工程的建设工地上，服务来自于全国各地的工地农民工。

4.3 山西

山西省图书馆从2003年就开始举办"消夏电影晚会"，场场爆满，气氛热烈，仅2003年参加"消夏电影晚会"一个月的观众就达到了7,900余人次。观众中农民工占到70%至80%，每天晚上去山西省图书馆免费看电影已成为不少农民工的"休闲习惯"。"消夏电影晚会"让更多人进一步看到图书馆的作用，体会到公共图书馆的公益性，取得了良好的社会效益。

5 公共图书馆为农民工提供文化服务的思考

2011年2月，文化部、财政部联合下发的《文化部、财政部关于推进全国美术馆、公共图书馆、文化馆（站）免费开放工作的意见》中明确指出："要尊重和贴近服务对象的文化需求，在实现均等普惠的公共服务基础上，逐步增设多样化服务，重点增加对未成年人、老年人、农民工等特殊人群的对象化服务。"同年9月，文化部、人力资源和社会保障部和中华全国总工会联合下发《关于进一步加强农民工文化工作的意见》中强调："要切实将农民工文化工作纳入常住地公共文化服务体系建设，将农民工作为公共文化服务体系的重要服务对象。"因此，为农民工提供文化服务不仅是公共图书馆作为公益性骨干文化机构的职责，更有国家的文化政策作为保障和支持，为农民工提供文化服务理应成为公共图书馆日常工作中的重要环节。

参考文献：

[1] 刘红梅，沈沉．谈公共图书馆为农民工服务之社会职责[J]．四川图书馆学报，2009(2)．

[2] 李永钢．农民工图书馆：公共图书馆服务城市外来务工人员的有益尝试[J]．理论建设，2011(5)．

[3] 张玫．广州市公共图书馆为农民工服务研究[J]．图书馆杂志，2007(1)．

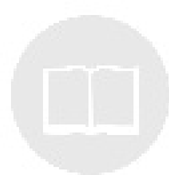
[4] 姚永丽．当前农民工权益保障问题及对策思考[J]．辽宁行政学院学报，2011(12)．

[5] 文化部、财政部．关于推进全国美术馆、公共图书馆、文化馆(站)免费开放工作的意见[EB/OL]．http://www.ccnt.gov.cn/sjzz/shwhs/whgsy/201102/t20110210_86869.html，2011-02-10．

[6] 周玮．解读文化部等三部门《关于进一步加强农民工文化工作的意见》[EB/OL]．http://news.xinhuanet.com/2011-09/25/c_122085261.htm，2011-09-25．

[7] 江苏省农民工文化生活状况调研报告．[EB/OL]．http://www.ccnt.gov.cn/sjzz/shwhs/qzwhhdhwcnrwhjs/201102/t20110211_86910.html．2011-02-11．

（编校：崔萌）



论人文精神在公共图书馆文化建设中的引导作用

彭华杰
（河南省图书馆，河南 郑州 450052）

关键词：公共图书馆；图书馆文化；人文精神

摘　要：人文精神是公共图书馆价值观的核心，公共图书馆价值观则是人文精神的弘扬。人文精神的缺失，曾导致我国公共图书馆危机重重。因此，笔者认为，在公共图书馆文化建设中，人文精神须处于引导者的地位，他引导着公共图书馆构筑人文关怀、提升个性服务、追求科学精神。

中图分类号：G250　　文献标识码：A　　文章编号：1003 - 1588(2013)01 - 0116 - 03

1 关于人文精神

人文精神，就是人们常说的"以人为本"。1859 年，历史学家乔治·伏伊格特在《古代经典的复活》一书中首次将"人文主义"作为一个思想范畴提出来。我国春秋时期儒家朴素的人道主义思想、道家对人生命的重视，都有人文精神的轨迹。而现代人文精神可以说是一种自由的人文精神，尊重人的价值，尊重精神的价值，是衡量一个民族、一个地区的文明程度的重要尺度。

2 公共图书馆文化体现着人文精神

2.1 公共图书馆精神中的人文精神

2.1.1 公共图书馆精神

联合国教科文组织在 1994 年发布的《公共图书馆宣言》中提出：公共图书馆是地区的信息中心，它向用户迅速提供各种知识和信息。每一个人都有平等享受公共图书馆的权利，而不受年龄、种族、性别、宗教信仰、国籍、语言或社会地位的限制。人们研究公共图书馆精神时，一般以此作为对公共图书馆精神的文字表述。它强调为社会公众服务，强调服务的无界限性，所体现的精神内涵，就是人文精神。

2.1.2 人文精神是公共图书馆精神的基础

公共图书馆的历史很悠久，而真正公共图书馆的基础都是"以人为本"的精神：无论是欧美国家给全民提供利用图书馆的条件，还是我国"开启民智，帮助教化"，都是为使每个人能分享人类积累的经验和知识。公共图书馆则是人们通过自由阅读来充实、提高自己的地方，是所有愿意学习的人都可以进入的免费"学校"。正是在公共精神的意义上人们都习惯于把公共图书馆称作"没有围墙的大学"。因此，我们不难看出，其精髓非人文精神莫属。

2.1.3 公共图书馆精神是人文精神的具体体现

公共图书馆精神体现的是以人为本的思想，刘世文先生认为"图书馆作为大文化的一员，其全部活动无不闪耀着人文主义的光辉，更处处体现着人文关怀。"卢泰宏先生也认为，强调人文传统已成为图书馆学理论中的几个基本点和延续不断的学术传统。我们从学术研究到具体的工作实践，从图书馆的基础建设到文献资源建设，都要求以人为本，也就是要体现人文精神。

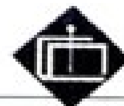
而且，公共图书馆是一个公益组织，其所追求的公共精神，就是承认、尊重和实现每一个社会公众，也就是人的价值。其中所说的人，第一就是指公共图书馆服务的对象——社会公众，公共图书馆称之为"我们的读者"，第二就是指公共图书馆服务主体的人——图书馆员。从"读者第一"成为许多公共图书馆的办馆理念，到公共图书馆员投身公益事业彰显的"爱国、爱馆、爱人、爱书"的无私奉献精神，都是人文精神的具体体现。

2.2 公共图书馆价值观中的人文精神

2.2.1 公共图书馆价值观

1994 年，联合国教科文组织发布的《公共图书馆宣言》称："公共图书馆是现代民主政治的产物，也是终身教育过程中，民主信念的实证。"2008 年，中国图书馆学会制订并公布的《图书馆服务宣言》中说："图书馆向所有读者提供平等服务。图书馆，特别是公共图书馆，以实现和保障公民基本阅读权利

收稿日期：2013 - 01 - 18
作者简介：彭华杰（1961 - ），河南省图书馆。



为职责，通过对全社会成员实行平等服务，维护公民享受图书馆服务的权利。”这二者，公共图书馆界普遍认同是公共图书馆价值观的权威表述。

2.2.2　人文精神是公共图书馆价值观的核心

长期以来，公共图书馆的价值取向始终是以提高社会科学文化水平和思想道德修养为己任，这种价值观充分体现了人文精神和人文传统。特别是我国的公共图书馆，始终把科学有效准确地组织整理人类知识记录视作职业的基本信条，把保存人类文明记录的完整性视作职业的神圣职责，尊重所有层次和形式的求知欲望，对促进阅读、支持学习的职业工作充满热情，坚持公共图书馆的公益性，致力于扩大免费服务的范围，正是人文精神之所在。可以这样说，人文精神是公共图书馆价值观的核心。

2.2.3　公共图书馆价值观是人文精神的弘扬

公共图书馆的重要社会使命，就是保障社会公众自由、平等、免费地获取和利用知识信息的权利，从而维护社会的民主和公正。我们可以看到，公共图书馆提供的免费服务、无差别服务、关心保障弱势群体文化权益等多种服务，都是对人文精神的弘扬。华东师范大学范并思教授指出，公共图书馆从知识和信息层面维护了全社会的公正和公平，它不仅仅是一个社会机构，而且是一种社会制度。公共图书馆的存在，就是对弘扬人文精神的保障。无论社会如何变化，只要公共图书馆的价值观不变，其人文精神就不会消失。

3　公共图书馆人文精神缺失的反思

3.1　市场经济对公共图书馆的冲击

20 世纪 90 年代，经过改革开放，我国市场经济发展取得很大的成效。与此同时，社会价值观也有了很大变化，更有一些像“拜金主义”的腐朽思想沉渣复起，对公共图书馆事业造成了很大的冲击，导致了对图书馆职业精神的质疑，我国图书馆事业出现了一些令人担忧的危机现象。诸如图书馆学研究被斥为丑陋，图书馆学教育被称为疲软，图书馆职业的严谨性被消弱，对图书馆事业的忠诚成了无奈守望。更有甚者，甚至出现了“图书馆消亡论”的声音。但是，也有很多证据表明，在当代社会，公共图书馆依然被公众所珍视，对公共图书馆依然满怀崇敬；政府对公共图书馆更加重视，投入更多，对公共图书馆在民族复兴中的作用有更高的期待。

在这样的背景下，2005 年，上海图书馆馆长吴建中先生和上海华东师大信息系主任范并思教授发起了一场关于图书馆核心能力和精神的讨论。这场讨论阐述的观点认为，在信息化社会时代，不是意味着图书馆已经过时，而是说明图书馆需要更大的智慧和勇气，来维护图书馆精神，促进图书馆发展。这场讨论与其说是图书馆精神的回归，不如说是图书馆文化的重新构建。

3.2　科学技术对公共图书馆的冲击

计算机和通信技术的突飞猛进带领人们进入数字时代，也在图书馆领域引起了质的变化。许多公共图书馆为了避免成为“数字时代的恐龙”，急于求变，纷纷开展数字图书馆建设。但是，不少公共图书馆在数字图书馆建设中忽视甚至牺牲了公共图书馆核心价值观中最珍贵的人文精神。各个图书馆的特色慢慢消失，谈论更多的是网络和技术层面的问题，而真正对人实际需求的关心却在减少。这些现象的出现，正是公共图书馆片面追求技术化、忽视文化建设，导致人文精神缺失的结果。对于科学技术和实用理性的过分热切，使公共图书馆的发展走向误区。

2011 年 1 月 18 日，一则“乞丐进入图书馆”的故事登录微博，温暖了无数网友。其实事情已经发生了两年多的时间，但还是给杭州图书馆及馆长褚树青带来了如潮赞誉，后者还获“最感人馆长”等盛赞。这一事件，表现了人们对人文精神的渴求，表现了公众对公共图书馆的热情期待，也让社会群体开始认识公共图书馆推行多年的价值观。

4　人文精神引导公共图书馆文化建设

按照当前先进的办馆理念，公共图书馆要更好地实现自身所承担的社会职能，必须加强自身的文化建设。从上面的论述我们可以看出，人文精神是图书馆存在的根本，是图书馆的管理思想精髓，是图书馆发展的内在动力和精神内核。因此，我们构建公共图书馆文化时，应该以人文精神来指引，让人文精神成为公共图书馆文化的永恒旋律。

4.1　人文精神引导公共图书馆构筑人文关怀

在当前公共图书馆文化建设中，人文关怀已越来越受到重视，而且成为图书馆界的共识。上海图书馆王世伟先生提出的从“读者第一”到“馆员第一”，就是在人文精神的指引下，打造公共图书馆文化的背景下产生的，要求公共图书馆要从激励馆员、满足馆员的心理需求出发，设计管理制度、工作流程，关心馆员的学习和成长，闪耀着温暖的人文关怀的光辉。

同时，弘扬人文精神，构筑人文关怀，把“以人为本”的理念贯穿于图书馆的各项工作中，也成为不同公共图书馆文化的特色之所在。河南省图书馆在自

身的文化建设中,从规章制度的制定上,到具体工作的安排上,以人为本,以文化人,成为独特文化风景。以离退休老干部工作为例,河南省图书馆不仅仅从生活上关心离退休老干部,还从更高的层次出发,考虑到很多老干部为图书馆事业付出了一生,积累了丰富的理论知识和实践经验,他们虽然离开了工作岗位,但依然热爱图书馆事业,有能力继续为图书馆事业做贡献,就采取特邀、特聘、返聘等形式,让离退休老干部们参与到事业发展、理论研究,甚至日常工作之中。这些充满人文关怀的举措,不仅让老干部们感受到图书馆家庭般的温暖,更让年轻的图书馆员感受到了单位的关怀,与无声处就增强了单位的凝聚力。

4.2　人文精神引导公共图书馆提升个性化服务

在人文精神的指引下,公共图书馆更是以读者为本,以方便读者、满足读者的需求为中心,丰富服务的内容,延伸服务半径,提高服务效率,满足人们更广泛、更高层次的精神需求。河南省图书馆在全面免费开放的基础上,注重个性化,为读者提供全方位、多样化的服务,使读者充分享遭到图书馆的人文关怀。2012 年,河南省图书馆借助计算机、网络等先进技术,整合数字图书馆系统平台,开通了家庭图书馆、移动图书馆等服务项目,读者不论任何时间、任何地点,只要有一个能上网的地方,都可以尽情享受河南省图书馆提供的续借、查询、浏览、下载、原文传递,知识导航、语音资源、移动终端等特色服务。同时,河南省图书馆还积极地开展各种活动,主动地为残障人士等特殊用户提供特殊服务,确保公众能够得到平等获取图书馆服务的机会。

4.3　人文精神引导科学精神

毋容置疑,科学技术为公共图书馆发展提供了有力的支持。但我们不应忘记的是,再先进的技术,也是为了我们的使用;我们在追求先进技术的同时,绝不可背离我们公共图书馆的精神,也不可丢掉我们公共图书馆的价值观。德国社会学家马科斯·韦伯对技术和价值观的关系有过这样精辟的阐释,他说:"技术就像一幅地图,它可以告诉你到某一个地方怎么走,但是它并不能告诉你应该去什么地方。去什么地方是价值观的任务。只有价值观给出这个目标和方向之后,技术才能指出如何或怎样到达这个目的地。"显而易见,他所说的价值观是人文精神的范畴,而技术则是科学精神的范畴。也就是说,价值理论和观念的引导决定着技术发展的方向。

现代图书馆区别于传统图书馆的本质特征是现代图书馆运用现代信息技术和管理理念,信息技术代表着科学精神,管理理念则代表人文精神。过往出现的"重技术、轻人文"、"强调技术改进,忽视人文关怀"等现象,反映出的是长期受到技术约束的社会对技术进步的渴求,它只是技术快速发展的初期暂时存在的一种现象,而不意味着我们的现代化建设要以抛弃人文精神为代价。因此,我们在建设现代化图书馆时,必须重视图书馆文化建设,必须强调在使用先进技术过程中继承人文传统,提倡人文精神,以人文思想为指导,把人性化与数字化相结合,使人的价值观在技术中获得充分反映。我们更愿意相信,有了人文精神指引的科学技术,更能显示科学的力量,更能显示出技术的先进。

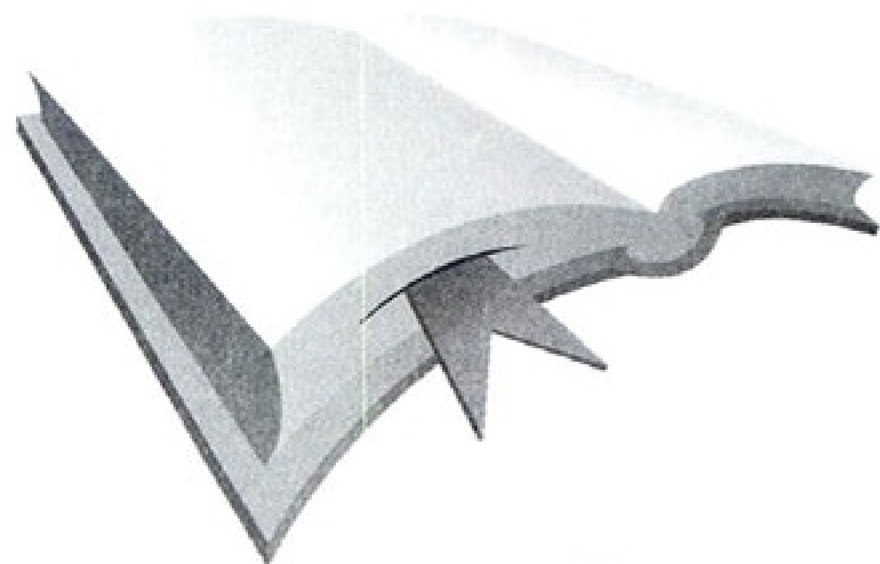
5　结语

人文精神作为公共图书馆文化的指引者,我们应该在建设公共图书馆文化时珍惜这种精神,使人文精神在公共图书馆文化中焕发出新的光彩,让人文精神为公共图书馆事业增添更多的生机与活力。

参考文献:

[1]　范并思. 图书馆核心价值研究:我们面临的挑战[J]. 图书馆建设,2007(6).
[2]　肖希明. 科学精神与人文精神的融合[J]. 佛山科学技术学院学报(社会科学版),2001(1).
[3]　王世伟. 从"读者第一"到"图书馆员第一"[J]. 图书馆杂志,1999(2): 56, 38.
[4]　南征. 数字时代人文精神在图书馆建设中的作用[J]. 合作经济与科技,2012(8).
[5]　陈旭光. 艺术的意蕴,21 世纪素质教育系列教材[M]. 北京:中国人民大学出版社,2000.

(编校:严真)



公共图书馆未成年人服务核心能力提升实践探析

欧俊洁
（柳州市图书馆，广西 柳州 545001）

关键词：图书馆；未成年人；服务能力

摘　要：文章结合柳州市图书馆的实践经验，在分析为未成年人服务能力提升方面有效做法的基础上，指出实践中存在的问题和困难，探讨解决问题的办法和途径。

中图分类号：G252　　**文献标识码**：A　　**文章编号**：1003－1588(2013)01－0119－03

1 引言

近年来，各级公共图书馆立足本职，在提升未成年人服务核心能力方面做了大量卓有成效的工作，取得了许多宝贵的经验，但随着免费开放工作的全面推进，一些问题和困难也凸显出来，如读者数量激增、管理难度加大、运行成本增加等。面对新的形势与挑战，我们如何发挥公共图书馆的优势，克服前进中的困难，提升未成年人服务的核心能力，是亟需图书馆人思考并加以解决的问题。

2 公共图书馆未成年人服务工作的现状及问题

2.1 文献资源不足

公共图书馆因经费所限，每年购进的新书数量相当有限，尤其是西部不发达地区，馆藏文献更是严重匮乏且更新缓慢。原文化部副部长周和平曾披露，中国平均45.9万人拥有一所公共图书馆、一年购书经费人均不足3元。[1]图书馆又以入藏成人文献为主，未成年人的读物相对较少，且多为传统纸质文献，价格较为昂贵的电子文献鲜有购入。笔者所在的柳州市图书馆少儿部馆藏纸质书刊6万多册，音像资料800多百张，每年的购书经费仅有5万多元；而柳州市18岁以下的未成年人有70.9万人，纸质图书人均不足0.01册。2011年5月推行免费开放工作以来，随着未成年读者的成倍增长，月平均借阅量也翻了两番，达到了10,000多册次，很多小读者反映借不到想看的图书，尤其是一些新书和热门图书，文献资源的供需矛盾日益加剧。

2.2 阅读环境有待改善

温馨舒适的阅读环境及充满文化气息的氛围是未成年人读书学习、开启智慧、提高文化修养的必备要素。[2]但很多公共图书馆因条件所限，少儿阅览室的阅读空间狭小，没有固定的少儿活动场所；设施设备陈旧，计算机数量少，无法满足青少年利用现代化技术设备的需要。柳州市图书馆少儿室面积240多平米，集藏、借、阅、活动于一室，各功能区之间没有有效间隔，节假日借阅高峰期平均每天接待1,500多名少儿读者，可以用“摩肩接踵”来形容；计算机数量、阅览座席、存包柜严重不足，且各种设施设备使用年限较长，陈旧老化现象严重，这在很大程度上制约着未成年人服务能力的有效提升。

2.3 服务的广度及深度不够

因资金、场地及服务理念、管理水平的限制，公共图书馆未成年人服务工作的辐射面较窄，服务的深度也有受到很大的局限。在我国各级公共图书馆中，除了一些经济发达地区设立有独立建制的少儿图书馆外，一些贫困地区的基层图书馆，甚至连独立的少儿阅览室都没有，更谈不上专门的活动空间；很多公共图书馆的服务理念仍停留在传统的坐等读者上门、简单的借借还还的服务模式上，加之工作人员的素质所限，尚不能为未成年人提供有针对性、专业性及系统性的深层次阅读指导、信息检索及课题咨询服务工作。

2.4 服务机制亟需健全

服务机制不健全甚至缺失，使得公共图书馆未成年人服务核心能力的提升受到很大限制。具体表现为：服务工作不规范，随意性大，服务效果不明显；没有专门的少儿服务工作人员，不能对未成年人进行专业化的导读咨询工作；购书经费、活动经费没有保障，经常被挤占；读书活动没有创意，内容单一，有时仅仅是为了完成上级部门下达的阶段性任务，活动之间的内在联系性不强，持续性差，缺乏循序渐进与逐步完善的过程，未成年读者对图书馆的认知度、对文献资源的利用率仍停留在较低水平，公共图书馆传承先进文化，开展社会教育的职能无法得到充分体现。

3 提升未成年人服务核心能力的思路及对策

3.1 改善阅览环境，营造浓厚读书氛围

我国著名教育家陶行之先生曾说过：“一种生机

收稿日期：2012－12－11
作者简介：欧俊洁（1970－），柳州市图书馆馆员。



勃勃、稳定和谐、健康向上的环境氛围，本身就具有广泛的教育功能"。图书馆应结合未成年人的身心特点，精心打造温馨舒适、轻松活泼的阅览环境，吸引未成年人走进图书馆，自由徜徉在书的海洋，伴着书香快乐成长。维修改造中的柳州市图书馆将着力改善少儿部的阅览设施及环境，扩建后的少儿室的面积将达到500多平方米；因地制宜地划分其功能区，即，藏书区、新书陈列区、阅览区、借还区、影视区及活动专区等，各功能区之间有效隔离，避免相互影响；书架、阅览桌椅由厂家专门定制，力求既美观可爱，又符合未成年人的人体工程学原理；更新各种设施设备，增加计算机台数，满足未成年人的上网需求；阅览室四周墙壁以色彩鲜明的卡通画及读书名言警句加以装饰，室内栽种绿色盆景植物等，使少儿阅览室成为孩子们流连忘返的读书乐园。

3.2　加强资源建设，优化馆藏结构

丰富的文献资源，科学的藏书结构，是公共图书馆为未成年读者提供优质服务的前提和基础，也是吸引未成年人走进图书馆，充分利用图书馆的重要因素。为此，公共图书馆要采取切实有效的措施来加强文献资源建设，优化藏书结构。首先，加大少儿纸质文献的购进量，增加优秀、热门图书的复本量；加快文献资源的更新速度，减少新书与小读者见面时间滞后于书店的现象。其次，加强对未成年读者及家长阅读需求调查、借阅数据分析，开展"你荐书，我买单"的服务模式，针对未成年人的心理特点、求知欲望、兴趣爱好等，采购那些兼具思想性、知识性、趣味性的儿童读物，让先进文化滋养孩子们的心灵。同时，充分利用、广泛采集网上数字资源，建立少儿文献数据库，使未成年人能方便、快捷地获取优秀的网络资源，接受多元化文献载体的教育。

3.3　延伸服务领域，拓展服务功能

公共图书馆必须彻底改变原有的坐等读者上门的服务模式，主动走出馆门，将服务触角向馆外延伸，扩大服务的辐射面；同时，加强电子阅览室的建设和管理，借助现代网络技术及县、乡、村三级全覆盖的共享工程的强大优势，将海量的信息和优秀的文化送到城市、乡村孩子们的身边，使公共文化服务惠及更多的未成年读者。近年来，柳州市图书馆利用多功能基层文化流动车深入各中小学校园、社区、乡镇，开展图书展阅、借书证办理、影视展播、读书讲座等活动，将优秀文化送到师生们的身边。此外，还与全市近十所中小学校签订了长期服务协议，将部分图书委托学校代管，定期派员到学校进行图书交换，使广大师生不出校园就能随时借到所需图书。

3.4　创新活动载体，丰富活动内容

公共图书馆应结合时代主题，创新活动载体，丰富活动内容，打造各种有益于未成年人身心健康的活动，以丰富他们的课余文化生活，开阔他们的视野，提高他们的社会实践能力，使公共图书馆真正成为未成年人的第二课堂。一直以来，柳州市图书馆充分发挥馆藏资源优势，开展形式多样、内容鲜活、未成年人喜闻乐见的活动。一是接待中小学生参观图书馆。成立了专门的讲解员队伍，对图书馆各部门设置、功能、藏书情况进行实地讲解，让孩子们感受浓厚的读书氛围，激发他们的读书兴趣。二是开展"小小管理员"社会实践活动。鼓励中小学生在节假日、双休日及寒暑假到图书馆参与"小小管理员"社会实践活动，协助图书馆员开展书库管理、图书借阅、导读咨询等工作，让孩子们体验劳动的艰辛和快乐，培养服务社会的意识。三是坚持开展"儿童影视城"活动。节假日、寒暑假在"儿童影视城"免费为未成年人播放优秀影视作品，用这些生动形象的"有声图书"来感染、熏陶未成年人。四是开展丰富多彩的读书活动。结合各种纪念日、传统节日、寒暑假及每年的"世界读书日"、"图书馆服务宣传周"等活动，图书馆精心打造丰富多彩的读书活动，引导未成年人多读书、读好书。柳州市图书馆近年举办的具有一定社会影响力的大型少儿活动有："基层服务号进校园——红五月情系农民工子弟"活动、少儿暑期故事会系列活动、英语口语大赛、与三江县独峒乡小学合办的"城乡儿童手拉手共绘美好明天书画大赛"、与全市12所小学及幼儿园共同举办的"情颂宗元 爱溢龙城"大型诗朗诵活动等。

3.5　提升队伍素质，当好书海导航员

公共图书馆服务质量的高低，从某种程度上来说，取决于工作人员素质的高低。因而，培养一支专业精深、知识广博、综合素质高的人才队伍，是公共图书馆提升未成年人服务核心能力关键所在。为此，公共图书馆应多渠道、多途径引进和培养人才，建立和完善学科馆员制度，极大地激发学科馆员的责任感、求知欲和成就感，充分的调动其工作积极性、创造性[3]，从而当好未成年人的书海导航员，让孩子们在尽情享受阅读快乐的同时，提升他们获取信息及运用信息的能力。柳州市图书馆高度重视未成年人服务队伍的建设，通过招收应届大学毕业生，引进同行业、教育界优秀少儿工作者，在职馆员进修、培训等方式，组建了一支年轻有为、富有活力、熟悉儿童心理、精通图书馆专业知识、计算机应用和网络信息检索等专业技能的少儿服务队伍，为孩子们提供专业化、全方位、人性化的服务。

3.6　动员社会力量，走联合办馆之路

经费困难是困扰公共图书馆的主要问题，也是阻碍未成年人服务核心能力提升的重要因素。为此，公共图书馆除了做好本职工作，提升图书馆的社会效益，引起政府的重视，加大对其投入，保障事业发展的经费来源之外，还应积极探索公共文化多元化的投入机制，充分借助社会力量，（下转第131页）

浅谈图书馆联盟与基层公共图书馆可持续发展

——以阜新地区为例

李跃红

（细河区图书馆，辽宁 阜新 123000）

关键词：图书馆联盟；基层公共图书馆；可持续发展

摘　要：介绍了阜新地区图书馆现状，并选取代表性的图书馆作统计对比分析，阐述了基层公共图书馆存在的问题；论述了图书馆联盟是基层公共图书馆可持续发展的必经之路；分析了建立阜新图书馆联盟的可行性；提出了建立阜新图书馆联盟的构想。

中图分类号：G251　　**文献标识码**：A　　**文章编号**：1003－1588(2013)01－0121－04

1　阜新地区图书馆现况及基层公共图书馆存在的问题

阜新地处辽宁西北部，人口 193 万人，市内有 5 个辖区、2 个县、2 个省级开发区；县、区下设街道办事处 26 个（共辖 191 个社区），镇政府 33 个（共辖 623 个行政村），乡政府 31 个（含 4 个民族乡）；有市级公共图书馆 1 所；高校图书馆 3 所；中等专科、中等职业技术学校图书馆 9 所；科研图书馆 1 所；军队图书馆 1 所；有 2 个县级图书馆（阜新蒙古自治县、彰武县），有 5 个区级图书馆（海州区、细河区、太平区、新邱区、清河门区）；有 26 个街道图书馆（室）；有 64 个乡镇图书馆（室）（含文化站）；有 108 个社区图书馆（室）；有 623 个行政村图书馆（室）（含农家书屋）。这些图书馆（室）可分属 4 个级次：①市级：市、高校、科研、军队图书馆。②县、区级：县、区图书馆。③乡镇、街道级：乡镇、街道图书馆。④社区、行政村级：社区、行政村图书馆（室）。县、区、乡镇、街道、社区、行政村图书馆（室）属于基层公共图书馆范畴。由于阜新各个基层公共图书馆都隶属于所辖地区的行政主管部门，各基层公共馆之间相互独立，缺乏合作，服务显得力不从心，牵强附会，与本市的高校馆、科研馆等更是形同陌路，互不沟通，成为一个个信息孤岛，加之基层公共图书馆先天不足的根基，使得网络下的资源共享难以实现。由此，为更好地满足阜新人民群众对文献信息的需求，提升阜新基层公共图书馆服务质量，促进阜新基层公共图书馆可持续发展，实现阜新地区网络下的资源共享，2012 年 2 月至 3 月，笔者亲自对阜新 4 个级次的图书馆采取市馆、高校馆、科研馆、军队馆、县、区馆实地走访调查，街道、乡镇部分实地走访、部分电话调查，社区、行政村电话调查的方式，对其进行了调研，并选取代表性的图书馆作为样本（由于 2 县 5 区所辖乡镇、街道、社区、行政村图书馆（室）较多，本文只在每个县、区选取其中 1 个镇和 1 个街道图书馆代表作统计列表，社区、行政村图书馆（室）调研中的情况不作统计列表）对其图书馆馆藏总量、文献购置经费等情况进行了调查统计，见表 1、表 2、表 3 所示。

表 1　阜新市馆、高校馆、科研馆、军队馆馆藏总书量、文献购置费等情况调查表

图书馆名称	文献资源总量（万册）	年购书经费（万元）	计算机台数	电子文献资源	总人数	馆员学历层次	图书专业
阜新市图书馆	30	25	25	6 个数据库	45	硕士 1 人，本科 26 人，大专 18	40 人
辽宁工程技术大学图书馆	127	270	60	15 个数据库	73	硕士 7 人，本科 31 人，大专 35	18 人
辽宁工程技术学院图书馆	17.8	15	20	万方数据库，馆藏数目数据库，随书光盘	14	硕士 2 人，本科 4 人，大专 8	4 人
阜新高等专科学校	20.1	10	25	随书光盘	15	本科 9 人 大专 6	4 人

收稿日期：2012－12－08

作者简介：李跃红（1962－），细河区图书馆馆员。

阜新科学技术研究所图书馆	3（特藏科技文献）	5	10	随书光盘	4	本科2人 大专2	1人
部队图书馆	3（特藏军事文献）	4	15	随书光盘	3	本科1人 大专2	0
合计	200.9	329	155		154		67

表2　阜新县、区级图书馆馆藏总书量、文献购置费等情况调查表

图书馆名称	文献资源总量（万册）	年购书经费（万元）	计算机台数	电子文献资源	总人数	馆员学历层次	图书专业
阜新县图书馆	7	6	20	馆藏数目数据库，随书光盘	16	本科4人、专科12人	2人，培训
彰武县图书馆	7	7	20	馆藏数目数据库，随书光盘	16	本科6人、专科10	4人，培训
细河区图书馆	0.5	0.5	3	随书光盘	3	本科2人、专科1人	2人
海州区图书馆	0.5	0.5	2	随书光盘	3	本科2人，专科1人	培训
新邱区图书馆	0.7	1.5	3	随书光盘	3	本科1人，专科2人	培训
太平区图书馆	0.5	0.5	2	随书光盘	3	本科1人，专科2人	培训
清河门区图书馆	0.5	0.5	2	随书光盘	3	本科1人，专科2人	培训
合计	16.7	16.5	52		47		8

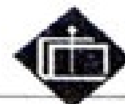
表3　阜新部分乡镇、街道图书馆馆藏总书量、文献购置费等情况调查表

图书馆名称	文献资源总量（万册）	年购书经费（千元）	计算机台数	电子文献资源	总人数	馆员学历层次	图书专业或专业培训
阜新县王府镇图书馆	0.2	1	1	0	1	中专	培训
阜新县化石戈乡图书馆	0.1	0.8	1	0	1	中专	
彰武县哈尔套镇图书馆	0.2	1	1	0	1	大专	
彰武县平安乡图书馆	0.1	0	1	0	1	中专	
细河区四合镇图书馆	0.4	1.5	2	随书光盘	2	大专2名	培训
细河区学苑街道图书馆	0.3	0	1	0	1	大专	培训
海州区韩家店镇图书馆	0.3	1	2	随书光盘	2	大专	培训
海州区和平街道图书馆	0.2	0	1	0	1	中专	培训
太平区水泉镇图书馆	0.2	1	1	0	2	中专	
太平区红树街道图书馆	0.1	0	1	0	1	高中	
新邱区长营子镇图书馆	0.1	1	2	随书光盘	2	高中	培训
新邱区北部街道图书馆	0.1	0	1	0	1	中专	
清河门区河西镇图书馆	0.2	1	1	0	2	高中	培训
清河门区艾友街道图书馆	0.1	0	1	0	1	中专	
合计	2.6	8.3	17		19		

通过以上3个调查表的统计、比较、分析，我们可以看出阜新基层公共图书馆远远逊色于市馆、高校馆等，存在的问题主要表现在以下几方面。

1.1　馆藏文献资源、购书经费悬殊较大

阜新市图书馆、高校馆具有雄厚的馆藏文献资源，年购书经费投入可观；3个高校馆中，辽宁工程技术大学馆藏127万册（不包括北校区、和葫芦岛校区）最为丰富，其次是阜新市图书馆馆藏30万册，科研馆



和军队馆虽然馆藏不多,但科技文献和军事文献特藏是其馆藏特色;而处于基层馆中的2个县馆和5个区馆(以下简称2县5区馆)累计馆藏只有16.7万册。辽宁工程技术大学年购书经费达270多万,阜新市图书馆年购书经费30万;而2县5区馆中,2县馆稍好些,5区馆年购书经费累计不到4万元,2县5区馆累计年购书经费与辽宁工程技术大学馆年购书经费相差16倍;乡镇、街道图书馆(室)的馆藏在1~4千册之间,且大多数是建馆(室)时一次购入,年购书经费更是寥寥可数,有近一半以上的乡镇、街道图书馆(室)购书经费为零,投入的也是蜻蜓点水、微乎其微;社区图书馆(室)的馆藏大都是捐赠的图书,行政村图书馆(室)的馆藏多数是农家书屋配套的图书,其购书经费更是少的可怜(极个别的除外)。馆藏文献资源的匮乏,经费投入的严重不足,困扰和制约了阜新基层公共图书馆事业的健康发展。

1.2 计算机设备、电子文献严重缺失

阜新市图书馆、高校馆具有先进的网络技术设备和较多的电子文献资源,辽宁工程技术大学电子阅览室有60台计算机,有15个数据库;阜新市图书馆有25台计算机(新馆将购入更多),6个数据库。在基层公共馆中,2县馆强于5区馆,2县馆都有计算机20台,有独立的电子阅览室;5区馆中,细河区馆和新邱区馆即将购入30台计算机,有3个区馆和所有乡镇、街道、社区、行政村图书馆(室)处于同一水平,只有1~2台计算机;在电子文献资源上,基层公共馆中只有2县馆有馆藏书目数据库和随书光盘,5区馆和极少数乡镇、街道馆有随书光盘,但所有基层公共馆无一馆具有数据库。基层公共图书馆(室)计算机设备和电子文献资源的严重缺失,严重束缚了基层公共图书馆的发展。

1.3 基层公共图书馆馆员整体素质偏低、专业人员较少

阜新市图书馆、高校馆具有较强的专业技术人才队伍,学历高、图书专业人才居多。辽宁工程技术大学馆有硕士7人,阜新市图书馆总人数45人,有40人是图书专业;而2县5区馆目前还没有一名是硕士学历的馆员,且图书专业人员较少,5区馆中,有4个区馆和所有乡镇、街道、社区、行政村的图书管理员没有一人是图书专业人员,接受过图书专业知识培训的图书管理员也只占60%;而且乡镇、街道图书管理员学历较低,年龄偏大;社区、行政村图书管理员有学历但都一身兼多职;严重影响了基层公共图书馆(室)的服务质量和服务水平。

2 图书馆联盟是基层公共图书馆可持续发展的必经之路

图书馆联盟是指为了实现资源共享、利益互惠的目的而组织起来的,以若干图书馆为主体、联合相关的信息资源系统,根据共同认可的协议和合同,按照统一的技术标准和工作程序,通过一定的信息传递结构,执行一项或多项合作功能的联合体。这种以发挥资源的最大效益为核心,打破壁垒、合作开放、资源共享、互利共赢的图书馆携手合作服务模式,已成为提升图书馆知识服务职能和读者满意度的重要手段,越来越被世界各地的图书馆广泛采用和迅速发展。

基层公共图书馆是分布最广、与广大人民群众距离最近,是最能发挥作用的一类图书馆,但在图书馆系统中却是处于最弱势地位,经费投入最小、馆藏资源最少、人才资源最匮乏、读者人气最不旺的图书馆。在当今信息爆炸的时代,可以说,没有任何一家图书馆能够收藏世界上所有的出版物和满足用户的所有需求,面对重重困境的基层公共图书馆,仅依靠一馆的力量更是无法满足用户对知识信息的需要,基层公共图书馆要获取自身的发展,必须与馆藏资源较多、人才资源雄厚、投入经费较大的大型公共馆、高校馆、科研馆等广泛建立图书馆联盟,最大限度地与各馆整合资源,有效利用他馆优势资源,满足本馆读者的需求;借助于联盟的联合采购、统一调配、共建共享,以最小的公共财政支出,实现最大的服务效益;打破馆际壁垒,构建图书馆服务网络体系;这样既缓解了单个馆文献信息不足与读者需求多样的矛盾,又避免了重复购置所造成的资源浪费,使基层公共图书馆快速走出“既身担重任、又无能为力”的尴尬困境。图书馆联盟是图书馆界实现资源共建共享的最有效组织形式,由此,对于经济欠发达的阜新,紧跟时代步伐,组建阜新图书馆联盟,是推动阜新基层公共图书馆的合作与资源共享,推动阜新基层公共图书馆事业快速、健康发展的必经之路,对打造阜新“文化兴市”战略,具有更深远的重要意义。

3 建立阜新图书馆联盟的可行性

3.1 图书馆联盟在我国有成功的经验可借鉴

我国图书馆联盟建设始于20世纪90年代中期,“中国数字图书馆联盟”、“国家科技图书文献中心”等等是其成功案例。近几年来又涌现出了一批以省(市)为单位、跨行业、跨专业的图书馆联盟体,如:①上海市文献资源共建共享协作网。②上海教育网络图书馆。③深圳文献港。④吉林省图书馆联盟等。尤其是吉林省图书馆联盟的建立,打破了公共图书馆和高校、科研、军队等系统图书馆的资源分割,建立了统一的业务管理平台,实现了合作开放、资源共享,既弥补了公共图书馆图书不足的问题,也解决了高校、科研、军队等系统图书馆阅读量低的问题,这些成功联盟馆的经验为阜新建立图书馆联盟提供可行的宝贵范本。

3.2 实地考察、取经

在建立阜新图书馆联盟之前,可到吉林省或上海市等进行“取经”,这样既可以快速实施,又可少走



弯路,“取其精华”、“完善欠缺”,为阜新实现文献资源共建共享建设寻求最佳模式。

3.3 阜新基层公共图书馆具备了联盟的基础条件

阜新2县馆已实行自动化服务,5区馆中,已有2个区馆即将实行自动化服务(细河区、新邱区),其余3个区馆也已纳入了计划之中;阜新623个行政村早已正常接受农村远程教育网络,各基层公共馆都具备了图书馆联盟所需要的计算机环境和网络环境等等,这些都为建立图书馆联盟提供了基础条件,可以说阜新基层公共图书馆联盟内在条件初具规模。

4 建立阜新图书馆联盟的构想

4.1 先强后弱,逐级发展

先在市级馆间建立第一步联盟,实现馆际互借,资源共享。以阜新市图书馆、高校馆、科研馆、军队馆等市级馆为主,依托这几家强馆,建立公共服务平台,具体实施:①组建联盟委员会,由各图书馆馆长组成,制定阜新图书馆联盟规则,签订联盟馆书面协议书。②联盟馆提供本馆文献资源检索目录,建立公共目录检索中心,实现图书馆联盟的“一站式”书目查询,并可先行提供通阅服务。③搭建阜新图书馆联盟馆馆际互借平台。④建立阜新图书馆联盟门户网站。⑤本着统一规划、标准化、可扩展性、实用性的原则,进行特色数据库建设。⑥建立阜新图书馆联盟网上参考咨询服务台。

4.2 以强带弱,逐步实施

由于县、区馆在本市各级图书馆中,起着承上启下的作用,县、区馆与市级馆中的公共馆是同属一个系统,业务往来和业务辅导联系密切,而且乡镇、街道、社区、行政村都是县区下属所辖机构,相应的图书馆(室)业务指导、辅导工作又是县、区馆的任务所在。因此,在市级馆联盟的基础上,实施市级馆与县、区级馆间的第二步联盟,既科学也比较合理,市级馆协助县、区级基层公共馆实现业务自动化,逐渐扩大图书馆网上联合参考咨询服务范围,加深服务深度。

4.3 全面实施,形成服务体系

在市级馆与县、区级馆之间联盟基础上,实施市级与县、区级与乡镇、街道级至社区、行政村级之间的联盟,阜新地区整体图书馆联盟即第三步联盟,实施全阜新范围内的图书馆网上参考咨询服务,实现阜新地区内跨系统的文献资源布局建设及各馆间读者的通借通还,便捷快速地为读者提供获取多元化信息资源的通道。建成不受时空限制的图书馆服务体系,阜新数字图书馆建设初具规模,阜新文献资源共建共享建设全面实施。

4.4 加大联盟宣传,争取政府的重视和政策

众所周知,任何事情只有得到政府的重视和资金支持才能得以顺利开展。基层公共图书馆是我国图书馆中最薄弱的群体,没有政府的支持很难加入图书馆联盟。各级图书馆尤其基层公共图书馆,要以百倍的努力,加大宣传力度,把联盟的重要意义注入所在联盟馆领导及所在政府主管部门领导的脑中,来得到领导对联盟的高度重视和争取资金支持,从而使联盟顺利开展。

4.5 加强自身馆藏的数字化建设

突出馆藏特色,“人无我有”,是图书馆吸引读者,提供特色服务之一。如阜新科技馆、军队馆的科技文献、军事文献特藏,阜新蒙古族自治县图书馆馆藏蒙文书籍等,可为联盟馆中读者提供特殊需求,如果每个联盟成员馆都能够清楚地奠定自身馆藏特色,并且在已有特色的基础上按照分工进一步巩固和发展特色,那么成员馆就能在整体上形成优势互补的良好局面。

4.6 重视规范化、标准化建设、及联盟馆人员培训

建立图书馆联盟不是目的,利用图书馆联盟的优势共享文献资源,为读者提供优质服务才是关键。规范化、标准化建设是图书馆联盟实现资源共享的必要前提。而联盟馆人员培训是规范化、标准化建设的基础,是提高图书馆联盟效能的重要途径。联盟委员会应指派市馆和高校馆来承担对基层公共图书馆人员的培训工作,基层公共图书馆可获取技术指导,加强专职人员的技术培训,提高对图书馆联盟和数字资源的认知,使联盟馆标准一致,服务畅通,从而提升对读者的综合服务水平。

5 结语

在我国经济迅猛发展和文化大发展大繁荣的大好形势下,建立图书馆联盟,既是基层公共图书馆可持续发展的必经之路,更是今后世界图书馆的发展趋势。面对日益广泛和多样的信息需求,基层公共图书馆只有通过联盟的力量,建立多方的合作机制,实现资源共建共享,才能以最少的投入获取读者对文献信息的最大满足,从而为推动社会进步、共同构建公共文化服务体系作出积极的应有贡献。

参考文献:

[1] 祁宁,吴齐,赵青. 中美图书馆联盟比较研究[J]. 图书馆学刊,2008(5).

[2] 朱亚玲,程华. 区域图书馆联盟资源共享机制探讨[J]. 图书馆建设,2009(12).

[3] 赵文媛. 中国图书馆联盟研究近况[J]. 图书馆学刊,2009(8).

[4] 范敏,朱亚玲. 基于区域图书馆联盟的信息资源共建共享[J]. 图书馆学刊,2010(11).

[5] 王杰. 我国数字图书馆联盟研究进展综述[J]. 农业图书情报学刊,2008(4).

(编校:严真)

建设美丽图书馆，提升服务能力

邱　轶
（沈阳市图书馆，辽宁 沈阳　110015）

关键词：图书馆；阅览环境；特色阅览室；服务能力

摘　要：结合图书馆阅览室工作实际，从"为读者营造去燥育静、温馨舒适的阅览环境，建设美丽图书馆；进行阅览区域划分，打造特色阅览室；打造第三文化空间，让读者轻松阅读；快乐馆员，微笑服务，提升服务能力"等四个方面，对图书馆环境建设及服务能力进行了探讨。

中图分类号：G252.2　　**文献标识码：**A　　**文章编号：**1003－1588(2013)01－0125－02

胡锦涛同志在十八大报告中明确指出实现文化大发展大繁荣是全面建成小康社会进而实现中华民族伟大复兴宏伟目标的必然要求，这份报告对进一步以科学发展观指导图书馆事业的发展，加快图书馆事业建设有着十分积极的意义。图书馆人应以十八大的胜利召开为契机，认真学习贯彻党的十八大精神，充分发挥图书馆的资源优势，全面营造读书、育人氛围，努力建设美丽图书馆，不断提升服务能力。

1　为读者营造去燥育静、温馨舒适的阅览环境，建设美丽的图书馆

俗话说："人生不如意事十之八九"。面对挫折和种种不良情绪，人们如何保持最佳心态，读书无疑是一剂良方。读书能够驱散心头的阴霾；一本好书，可以使人淡化骤然而至的苦恼、彷徨，缓解郁闷和压抑的情绪，保持心理平衡。图书馆阅览室应大力为读者营造清雅宁静、舒适美观、光线柔和、空气新鲜的阅览环境，让读者充分享受阅读书刊带来的精神愉快，充分享受慢阅读带来的悠然、超然、淡然的好心致。

1.1　打造公园式图书馆，让读者流连忘返

公园作为自然观赏区，以其环境幽深和清凉雅致而受到人们的喜爱，是繁忙的人们得以放松身心的最佳胜地，也是老少皆宜的锻炼胜地。而"养心莫如静心，静心莫如读书。"最惬意的时光莫过于在景色怡人的大自然中，临风展卷，叩问古今，让心灵与文字共同飞舞，远离尘世的浮躁与喧嚣，让人身心俱爽。把公园与图书馆完美结合，读者在公园式图书馆中徜徉，可以随时在长凳上小憩一下，晒晒太阳，或者捧一本书，在圆桌旁，慢慢地翻看。如果渴了，可以要一杯现煮的咖啡或现泡的清茶，浓郁的香气和书香、花草香混合在一起，让人无限沉醉，即使坐一整天，也不会觉得闷。

1.2　让清新的花卉在阅览室中绽放，愉悦读者的身心

现代人的情绪困扰常常来自于刺激过多，诱惑过多，欲望过多，以至内心无法宁静，在图书馆阅览室精心摆放花卉，放松心情，愉悦读者身心。植物的生长总是给人带来希望和活力，有人做过试验：人们每天漫步于花草林园之间，可以使耐力增加，消除疲劳，还能让人的嗅觉、听觉、视觉、触觉提高到最佳状态。图书馆阅览室摆放花卉不仅美化环境，愉悦心情，对空气质量和身体健康也有很大的好处。适合摆放阅览室的花卉有：龟背竹、发财树、橡皮树、君子兰、文竹、吊兰等。

1.3　精心布置小装饰——读者快乐的助力剂

1.3.1　挂风景名胜壁画，让读者画中游

在图书馆阅览室挂一幅"杨柳泛青、桃花绽放的春景图"，挂一幅"奇伟俏丽、灵秀多姿的山川图"，挂一幅"花港观鱼、柳浪闻莺的西湖美景图"等，让读者在画中游，令人心旷神怡，乐在其中。

1.3.2　在阅览桌上放个"氧吧"

专家指出，当室内温度处于 18℃～25℃，湿度为 45%～65% 时，人的身体、思维会处于最佳状态。在阅览桌上养一盆绿萝、富贵竹、水仙等水生植物，或者在玻璃缸里养几条小金鱼伴铜钱草，自然蒸发的水汽不但能增加局部环境的湿度，形成一个天然"氧吧"，还能缓解视力疲劳，让阅览环境宁静、温馨。

2　进行阅览区域划分，打造特色阅览室

进行多元化区域划分，将多个阅览室设置成不同形式和功能，也可在宽大的阅览室里隔离出几个小空间或者是凹字阅览区，使读者能按自己的兴趣到各自喜欢的区域阅览。

2.1　音乐阅览室——让音乐为您解郁

音乐是一种旋律，一种心境。音乐可以消除心理忧郁，缓解压抑情绪，宣畅情志。图书馆音乐阅览室应选择一个安静的地方，光线不宜过强，要有较好的音乐播放设备、舒适的座椅和方便取阅的书刊。读者可随意采取坐、卧、躺舒适的姿势。可选择为读

收稿日期：2012－12－18
作者简介：邱轶（1971－），沈阳市图书馆研究馆员。



者播放清丽高雅、节奏缓慢、恬静悦耳的乐曲，如：《平湖秋月》、《春江花月夜》、《蓝色多瑙河》等，用以调节读者的情绪状况，调整心境，陶冶情操，使人们保持最好的心态面对生活。

2.2　色彩阅览室——让色彩为您减压

颜色疗法作为一种新的治疗方式，已渐渐地成为西方自然疗法中的一部分。专家认为，颜色可以从身体上、精神上改变人类，尤其是对色彩更为敏感的人。图书馆色彩阅览室可采用绿色、蓝色、粉色等颜色进行阅览室的布置。蓝色是一种天然的心情“放松剂”，可以用蓝色布置阅览室的天花板，为读者打造“仰望蓝色天空，心情倍感轻松”的氛围。绿色是一种让人心旷神怡的颜色，不妨让阅览室多一些新绿，比如可以在阅览室摆放绿色的桌椅等。粉色温柔、明朗、亮丽，实验发现，让发怒的人看粉红色，情绪会很快冷静下来。不妨把图书馆阅览室窗帘都换成粉色的或是五颜六色的，心情顿时也随着明朗的色彩阳光起来。

2.3　芳香阅览室——让芳香为您放松

日常生活中，香味能对人的情绪起到很大的影响。气味学家研究表明，香味对于调节情绪、治疗疾病、保护人体身心健康具有非常重要的作用。如香橙，其味道会提高工作效率，消除紧张、不安感；柚子，其味道有平息怒火的作用；薰衣草，它的味道能够改善抑郁症状、祛除紧张、平息肝火；作为调味料的肉桂，它的香味能使人变得乐观向上。图书馆阅览室可采用芳香疗法，为读者提供一个调节情绪，放松身心的阅读、休闲场所，让读者在静坐中，舒缓压力，增进幸福感。

2.4　老年阅览室——晚年读书也有乐和益

当老年人从工作岗位退下来的那一刻，就意味着他已经走进了人生的第二青春。他摆脱了工作的繁忙和紧张，儿女长大成人，家庭重负已释，可以随心所欲地安排自己的生活了。图书馆应大力倡导老年人来图书馆读书，可设置老年人阅览室或阅览专区，在阅览室悬挂“晚年读书，乐而有益”、“黄金时段莫虚度，晚年正是绽花期”、“来图书馆阅览室读书吧，读书是天下第一乐事”等条幅，营造老年人读书氛围。而且自古我国就有读书祛病之说，读书是身体的“保健医”，读书可使老年人气顺平和、缓解郁闷，保持大脑活力。图书馆阅览室要为老年人精心摆放舒适的座椅，如软座、沙发等，提供健康、文摘等方面适合老年人阅读的喜闻乐见的文献，并提供花镜、自助复印等配套设施，不断完善老年人阅读室的建设，形成服务品牌。

3　打造第三文化空间，让读者轻松阅读

人的日常生活主要分布于三个生活空间，即第一空间（居住空间），第二空间（工作空间），第三空间（购物休闲场所）。而提高第三生活空间的质量是提高人们生活质量的关键点。第三空间的特征是自由、宽松、便利。图书馆要积极打造第三文化空间，为读者提供轻松、悠闲、舒适的读书氛围，让读者轻松阅读。

3.1　茶吧——有茶相伴自风流

就着一杯飘着淡淡悠香的清茶，握一卷喜爱的书本，身心自由，“真名士自风流”，因为有茶相伴，心胸坦荡，处事泰然。图书馆阅览室可为读者精心打造茶吧，让读者手捧书卷，在茶香中沉静下来，慢啜细品每壶茶汤，享受茶香、书香带来的悠然好心境，让人摒弃浮躁和虚妄，生活也因此变得充实和快乐。

3.2　咖啡吧——心旷神怡，岁月静好

在角落的一隅，窗外透过来的阳光，照在身上，桌子上的咖啡，泛着浓酽的感觉，扑面而来的香气，抚慰着读者的心情。图书馆阅览室可为读者用心打造咖啡吧，让读者一边品味着咖啡，一边品读着喜爱的书籍，岁月静好，流年柔和。

4　快乐馆员，微笑服务，提升服务能力

4.1　让馆员成为传播快乐、散发良性气场的人

看到馆员的成长，图书馆领导要及时地肯定和赞美。馆员希望获得的需求是多层面的，尤其是精神层面的需求。他们会想：“我这么辛苦，你表扬我了吗？”“我做得很出色，你看到了吗？”，尤其对馆员进行公开奖励或鼓励，更有魅力，更能提高馆员工作的积极性和工作热情。馆员越快乐，图书馆的各项工作效率越高，质量越好。快乐已被科学证明能够让人们活得更久、更健康，工作得更成功。快乐馆员，就能传播快乐，散发良性气场。

4.2　提高读者满意度，提升服务能力

医生的微笑，患者放心；老师的微笑，学生安心；图书馆员的微笑，读者愉悦心。微笑是阳光、是春雨、是沟通馆员与读者心灵的桥梁。在和读者接触的过程中，图书馆员应多一些充满真诚的微笑，多一些关爱，多一些理解，让微笑服务永驻图书馆。微笑服务既能获得读者的信任和好感，有利于提高读者到馆率和馆藏文献信息利用率，又可体现图书馆员的工作价值，这是一个“双赢”的选择。真诚的微笑，服务的力量。

参考文献：

[1]　杜晖，牛淑红．高校图书馆环境优化与阅览室室内空间创新[J]．图书馆理论与实践，2009(12).

[2]　胡献国．选择音乐处方 治疗神经衰弱[J]．养生月刊，2009(9).

[3]　叶子．生活因“色彩”而精彩[J]．健康与美容，2009(6).

[4]　白春雷．让“微笑服务”走进现代图书馆[J]．内蒙古科技与经济，2008(1).

（编校：严真）

搭建未成年人交流平台 践行图书馆的社会责任

陈祥娟，刘晓景
（重庆图书馆，重庆 400037）

关键词：许愿树；图书馆；社会责任；未成年人

摘 要：文章介绍了重庆图书馆“许愿树”系列少儿活动在搭建交流平台、服务未成年人健康成长所进行的实践，以及针对未成年人开辟第三成长空间的一些思考。

中图分类号：G252 **文献识别码**：A **文章编号**：1003－1588(2013)01－0127－02

1 背景和需求

“许愿树”成长空间是由重庆图书馆推出的关爱未成年人成长的系列阅读与少儿心理指导专题活动。在活动推出之前，笔者通过网上和网下两种方式对这种活动的可行性进行了调研，当时共计发出问卷500份，问卷的设计包括：孩子的是否需要一个空间来表达自己内心的需求、家庭在孩子阅读中的困惑、孩子的厌学情况以及图书馆的社会职能有哪些。通过收上来的问卷显示，65%的孩子觉得父母不理解自己、不相信自己，他们需要一个能和父母平等对话的空间来释放自己的需求；有58%的家长在孩子的阅读中存在有困惑，由于图书馆的社会智能有哪些是一个开放式的问题，答案也自然是多种多样，但是有一个职能提的最多，那就是图书馆应该承担起家庭教育和学校教育之外的社会教育。由此，“许愿树”成长空间就应运而生了。

重庆图书馆通过两年的活动，证明这种活动是必要的，对孩子的成长就像一场及时雨，滋润了孩子的心田，对家长来说就像是一盏指明灯，解答了家长内心的困惑和迷茫。两年来共举办活动10多次，参加人次2,000人左右，通过电子书信、讲座活动以及活动以后专家的爱心接力，分别帮助脑瘤儿童韦春伟重新找回了自信，帮助3名厌学儿童重新走进了课堂，帮助黑石子小学的农民工子女融入了城市生活，受到《家人》杂志社、《重庆日报》以及重庆电视台的追踪报道。

2 主要内容及实施要点

“许愿树”系列活动的内容包括“许愿树”成长信箱、“许愿树”健康成长大讲堂、专家电子书信情感互动及主题沙龙活动。

2.1 “许愿树”成长信箱

“许愿树”系列活动的第一步是设置“许愿树”成长信箱。2010年4月，重庆图书馆推出了该信箱。信箱主要作用在于收集孩子和父母的心愿，信箱由两棵树构成，分为父母信箱和孩子信箱，爸爸、妈妈可通过信箱记录下教育孩子的迷茫、困惑及美好的心愿，孩子们随时都可以将自己生理、心理、情感等方面的困惑和烦恼，通过书信、便条、发邮件等形式投入信箱，把秘密说给“树”听，把成长的快乐、烦恼与我们分享。重庆图书馆定期收集家长和孩子们的“信”，收集整理以后的成长问题，我们将在“许愿树”健康大讲堂和主题沙龙活动中进行有针对性的巧妙解答。

2.2 “许愿树”健康成长大讲堂

“许愿树”系列活动的第二步是“许愿树”成长大讲堂。主要是根据收集整理的成长问题，聘请相关的教育、心理专家，推出“许愿树”健康大讲堂活动。大讲堂秉承“把握青少年成长动态，构筑孩子第三成长空间；解决家庭教育疑惑，促进社会教育和谐”的宗旨，力求形式多样、内容丰富，让孩子、家长及专家老师轻松愉快地面对面、畅所欲言地交流自己的看法和观点，通过阅读推荐、访谈、游戏、书画、亲子互动、“有话大声说”等形式及内容，潜移默化地进行美好的集体治疗。在此基础上，利用孩子游戏时间，专家老师全面剖析、讲解孩子们带有普遍性和倾向性的问题，为家长答疑解惑，为其教育导航。2011年1月至今，“许愿树”健康成长大讲堂推出《撬动成长的支点1》、《撬动成长的支点2》、《我和你的童年面对面》、《绘本——人生跨入书本世界的第一本书》、《从情商开始的教育》、《爱的教育》、《播种心灵阳光，亲子教育面面观》、《生命，一次单程旅行》、《牵手自己》活动9场，值得一提的是，《爱的教育》通过“爱的故事”描述，让孩子们学会用爱的眼睛去发现生活中的幸福与快乐。其实阅读不是此次活动的目的，其目的在于通过阅读进行有效的治疗，此次活动是对开展阅读治疗的一次有益尝试。讲座场场爆满，孩子和家长的感触极深，有的甚至落下眼泪，活动受到孩子及家长的高度赞誉，受惠孩子及家长达2,000人左右。

2.3 专家电子书信情感互动

专家电子书信情感互动是“许愿树”推出的贴心服务，是一种爱心接力活动。“许愿树”专家邹晓彬老

收稿日期：2012－11－02

作者简介：陈祥娟（1984－ ），重庆图书馆少儿视听中心助理馆员；刘晓景（1977－ ），重庆图书馆少儿视听中心馆员。



师通过温馨的语言、哲理的故事长期坚持每个星期给家长和孩子们写信，解决了很多家长和孩子教育的困惑。成为家长和孩子们贴心的老师。到目前为止，发送电子信件近100封。内容包括如何面对学习困难及挫折、如何处理和家长、同学的关系以及如何用阳光的心态积极面对生活等方面的内容。2012年，“许愿树”成长空间专家向苏老师以“小飞龙”之名向“许愿树”成长空间的小粉丝们寄出新年祝福。

2.4 主题沙龙活动

“许愿树”系列活动的第四步是开展主题沙龙活动。主题沙龙活动相比“许愿树”成长大讲堂，更具有个性化，活动形式丰富、内容多样。“许愿树”主题沙龙活动，广泛征集小读者的愿望及家长的教育心得、经典个例、忧思疑惑、求解难题，再有针对性地开展主题沙龙活动，希望借此提升我们的教育理念、疏导心理认知、改进教育水平、促进家庭和谐，把重庆图书馆打造成对青少年产生磁吸效应的第三空间。

我们邀请专家团队为家长及孩子剖析解答，用科学的理论帮您解决实践中的各种难题。让“许愿树”主题沙龙成为家长和孩子共同成长、共同进步的纽带和桥梁，成为家长和孩子及所有关心下一代健康成长的教育者和爱心人士的好朋友。

2011年，“许愿树”主题沙龙推出“让彩虹色的花，芬芳着孩子们的心田”“六·一”活动，其内容包括：听故事姐姐讲故事、跟着“老外”学英语、“金色童年”读书活动、教育专家现场咨询及“六·一”许愿活动。“许愿树”为孩子们提供展示自己的舞台，鼓励他们跟大家分享阅读的感受，分享自己的心愿，让孩子们的生活缤纷起来。孩子们的心愿就像希望的种子，播洒在重庆图书馆肥沃的土地上，开出了彩虹色的花。2011年6月，50余名崇州小朋友，做客重庆图书馆并和该馆的小读者一同走进爱的教育，开启最美的阅读之旅。此次暑期夏令营以“感恩重庆 快乐阅读”为主题，重庆图书馆作为其重要的一站，特意为崇州小朋友准备了精彩的活动项目。包括“童眼观重图”参观学习、“爱的教育，开启最美的阅读之旅”讲座及特色少儿活动体验。当孩子们的笑颜在重图尽情绽放的时刻，我们坚信灾难的阴影终将远去，崇州小朋友和重庆小朋友心手相牵，让爱传承，让生活继续。

3 成效及影响

“许愿树”成长信箱推出后反响强烈，前三天就收到来信100封，信箱推出后便成了家长与家长沟通、孩子与孩子沟通、家长与孩子沟通的平台。大家在这里探讨孩子与父母之间的关系、孩子与孩子之间的交往以及孩子该找什么样的家庭教师、孩子在学校受欺负了怎么办、中学生如何处理与异性之间的关系等具有普遍意义的问题，使这个活动拉近了与读者的距离，让更多的读者在这里交流、沟通、相互学习借鉴好的教育理念与经验。

“许愿树”健康成长大讲堂以其特有的方式，为孩子和家长提供一个宣泄、交流、沟通的平台。讲座结束后，听众朋友反响很大，纷纷向我们反馈意见及建议。他们表示此类讲座形式新颖、内容生动，整个讲座在轻松、愉快的氛围中拉近了孩子与家长的距离，让他们受益匪浅，并纷纷表示希望这种特色讲座能够经常开展。精彩的讲座内容，除了笑以外，留给家长朋友更多的是深深的思索和无限的感悟。

主题沙龙和专家书信情感互动，以孩子的需求为导向，以孩子的视角看问题，给孩子足够的尊重和爱，并以此为孩子们的成长构筑了一个缤纷的第三空间，活动深受小读者及家长喜爱。

“许愿树”成长空间磨砺二载，实践证明这种活动是必要的，对孩子的成长就像一场及时雨，滋润了孩子的心田，对家长来说就像是一个指明灯，解答了家长内心的困惑和迷茫。两年来共计举办活动10余场次，拥有500多个家庭的粉丝团，参加人次近千人，通过电子书信、讲座活动以及活动以后专家的爱心接力，分别帮助了脑瘤儿童韦春伟重新找回自信、帮助了3名厌学儿童重新走进了课堂，帮助了黑石子小学的农民工子女融入城市生活，受到了《家人》杂志社、《重庆日报》以及重庆电视台的追踪报道。

4 未来服务展望

4.1 组建“许愿树”团队

重庆图书馆网要进一步动员社会力量参与，促进社会资源整合，形成社会各方合力，集更多专家、老师、家长及图书馆员之力，实现学校教育、家庭教育、社会教育三方互动的新平台，使活动更加有序规范，提升活动的辐射范围，提高活动的影响力，为未成年人提供更加广阔的成长空间。

4.2 网站资源建设

重庆图书馆将在网站上开辟“许愿树”成长信箱专栏，坚持以未成年人为本，在引导和服务上下工夫，寓引导于服务之中，让网站贴近未成年人工作、贴近未成年人生活、贴近未成年人思想爱好，通过网络，孩子们可以畅所欲言、交流互动、增长知识、提高才能。我们将开设专栏，及时为大家记录精彩的专家分析。

4.3 深入开展阅读治疗

“许愿树”健康成长大讲堂在阅读治疗上进行了初步的尝试，我们将继续收集问题，深入开展专题的阅读治疗活动，以阅读推荐的方式达到治疗的效果。

4.4 开展新年“许愿”活动

新年前夕，图书馆开展“许愿”活动，并和孩子们一同努力实现他们美好的愿望，以此更好地拉近孩子与图书馆的距离，发挥重庆图书馆第三成长空间的效能。

参考文献：

[1] 吴伟，聂卫红. 试论少儿图书馆开展儿童阅读治疗[J]. 图书馆论坛，2011(10).

[2] 韩波. 蒙特梭利教育法在图书馆少儿工作中的应用[J]. 中小学图书情报世界，2003(12).

（编校：严真）

少儿图书馆延伸服务的创新举措

——扬州市少儿图书馆成功举办 14 届“图书交换节”的实践研究

沈建勤，华　斌，孙　勇

（扬州市少儿图书馆，江苏 扬州　225000）

关键词：少儿图书馆；延伸服务；图书交换

摘　要：少儿图书馆开展延伸服务是社会发展的需要，是提升图书馆服务能力的重要手段。文章介绍了扬州市少儿图书馆举办“少儿图书交换节”取得的成绩，分析了举办“少儿图书交换节”的成功经验，研究了举办“少儿图书交换节”的社会效应。

中图分类号：G258.7　　**文献标识码**：A　　**文章编号**：1003－1588(2013)01－0129－03

加强少儿图书馆的延伸服务，提升图书馆的服务能力，是当前图书馆界的热门话题，社会各界也十分关注。传统少儿图书馆服务观念是特定历史社会条件下产生的，服务内容单一，少儿读者服务工作内容以借阅为主，随着社会的发展，广大少儿读者的需求也发生了变化。文化部副部长周和平在全国公共图书馆延伸服务经验交流会上强调：加强图书馆服务工作，不能满足于开展阵地服务、传统服务，应充分利用各种设施和技术条件，为社会公众提供多样化、个性化服务，使图书馆的服务广度与深度都得到延伸[1]。

目前，全国各级少儿图书馆在延伸服务方面进行了有益尝试，确定了大文化、大视野、大发展服务理念，一切以有利于少年儿童健康成长，有利于少儿图书馆事业发展，走出传统服务思维定式，大胆探索，勇于创新，全方位为少年儿童提供知识多元化服务，服务内容不断创新和延伸。扬州市少儿图书馆在为少儿服务内容延伸上确定了以少儿文献资源服务为主，兼顾少儿科技、文化、娱乐、活动、教育为一体的服务方针。在服务空间上不断延伸，我们走出馆门，走向社会，更加贴近广大少年儿童，和社会联合举办分馆、服务网点，开展网上借阅等活动[2]。延伸服务做出了一定成绩，积累了不少经验，创新读者服务新举措，提升图书馆的服务能力是我们追求的目标。为了进一步培养广大少年儿童勤俭节约的观念，倡导环保低碳的阅读方式，提高图书文献的利用率，加强少儿能力的培养，延伸图书馆服务内容，我馆连续 13 年成功举办了 14 届“少儿图书交换节”，现将我馆举办“少儿图书交换节”的做法和体会与同行进行探讨。

1　举办“少儿图书交换节”取得的成绩

1.1　加强调研，统一思想达成共识

图书的使用价值在于阅读。扬州市少儿图书馆在长期的读者服务过程中，发现许多家庭每年都要为孩子花费大量的经费购买图书，而随着孩子们的年龄增长，有些书留着没什么用，扔掉了又舍不得，经常看着一大堆书犯愁。这个问题引起了我们的高度注意，我们认为可以借鉴国内外“图书漂流”的做法，利用少儿图书馆这个平台，在少儿之间开展图书交换。于是我们就在少儿以及家长中开展调研，在调研中，有位家长说：“我女儿现在上三年级，从小孩子就喜欢看书，每年花在购书上的钱就有几百元，到现在买书的钱已超过 5,000 元，好多书女儿看过后就随处丢，不再翻看，家里没处摆，我们真希望有人组织交换看书，这样既可减轻家长的经济压力，也可发挥闲置图书作用。”有位小朋友说：“爸爸妈妈给我买了不少书，书柜里、床头柜里到处都是，小时候看过的书留着没有什么用，又舍不得扔掉，想换书也不知到哪里去换。”

针对上述现象，经过反复讨论，我们认为由少儿图书馆组织，开展少儿图书交换是可行的。在达成共识后，我们多次召开馆办公会议，决定每年举办一次“少儿图书交换节”，并成立了工作小组，对交换节中的每一项工作做了明确分工，经过会议讨论决定：从 2000 年开始，利用每年暑假期间举办“少儿图书交换节”，时间固定在 8 月 1 日～3 日，活动持续 3 天，并将活动列入每年“爱我家乡，欢乐暑假”的一个子项目。

1.2　长期坚持，取得了可喜的成绩

自 2000 年举办第一届以来，截止到 2012 年已连续成功举办了 14 届（2007 年应广大少儿和家长要求还增加了一次）。少儿图书交换活动开展 12 年来，每年参加活动的小朋友都在 1,500～2,000 人次以上，交换图书 3,000～4,000 册以上，14 届累计参

收稿日期：2012－12－19

作者简介：沈建勤（1956－），扬州市少儿图书馆馆长，副研究馆员；华斌（1967－），扬州市少儿图书馆副馆长，副研究馆员；孙勇（1966－），扬州市少儿图书馆副馆长，副研究馆员。



加活动的小朋友达3万多人次，参加图书交换的小朋友不仅有本市的，还有来自外省市来扬州亲戚家度暑假的小朋友，交换图书近6万册。交换的图书五花八门，有中小学教材、课外辅导书、中小学作文、各种小说、漫画书、童话书、故事书、国学经典读物、中外名著、工具书等，可谓品种齐全[3]。

在每一届“少儿图书交换节”活动期间，每天都有来自市区各个学校的小朋友带着自己的心爱图书到少儿馆提供的交换图书场地“练摊”，孩子们通过简单的图书交换，换来了友谊、勤俭、无私、协作。许多家长领着幼小的孩子，携带图书陪同前来，他们看重的是孩子美好品德的塑造和动手交际能力的培养，家长们深深感谢少儿图书馆为了孩子健康成长付出的良苦用心。新闻媒体对于“少儿图书交换节”进行了跟踪报道，社会反响强烈，达到了预期效果。

1.3 通过交换，激发少儿浓厚兴趣

连续13年成功举办14届“少儿图书交换节”以来，许多少儿尝到了“甜头”，对图书交换产生了浓厚兴趣，每年都像过节一样，盼望这一天的到来。

2005年，来自安徽省合肥市的小男孩高克胜来扬州亲戚家度暑假，听说可以进行图书交换，他赶紧也来“凑个热闹”。在交换节上，他换了4本书，可谓收获颇丰，他说：“自己喜欢什么书，就去换什么书，书价是不重要的，交换让家中闲置的图书又活了起来，我们合肥要是也有图书交换就好了。”同样在这次交换节上，2004年就曾参加过活动的张同学说，因为去年就有了经验，他今年带来的9本图书不足一小时就握手成交了7本，还有2本送给去年交换节中新交的朋友了。梅岭中学初一学生卞千的妈妈看着自己在图书交换节上忙得满头大汗的孩子，乐呵呵地说：“我是想让孩子通过参加这个活动学会与别人交流，体验一下怎样把自己的东西推销出去，锻炼锻炼他的交际能力。你瞧，他十分钟不到就交换了两本，还结识了两个新朋友。”

2010年，第十二届图书交换节上，来自扬州梅岭小学的刘宇欣同学带来了《唐诗三百首》、《幽默大师》等图书，接近100本，创下历届交换节个人携带图书之冠。她妈妈说：“平时常给孩子买很多书，久而久之，书看完了，就堆在家里。听说了少儿图书馆组织开展图书交换活动，能让书得到充分利用，活动非常有意义。”来自扬州美琪小学的张广明同学，在参加了图书交换节后，主动捐出了48本图书给设立在少儿馆的“爱心书箱”，委托我们转给贫困地区的孩子们。

2011年，第十三届图书交换节上，开学就要上五年级的扬州育才小学张远同学，带来了20多本图书前来交换，他说：“我上一年级就来参加少儿馆举办的图书交换了，这些书都是自己平时看过的，拿出来交换，既可以找到一个好的‘换客’，还可以换到新书，很节约。”而第一次参加交换节的夏鹏同学，捧着刚刚换来的《冒险小虎队》，非常兴奋，表示以后一定继续参加此类活动，还要带着同学朋友一起来。

2 举办“少儿图书交换节”的成功经验

2.1 领导重视组织落实

我们每年组织的“少儿图书交换节”活动都得到扬州市相关部门的高度重视，扬州市文明办、扬州市教育局和扬州市关工委领导多次参加“少儿图书交换节”活动的开幕式，并做了重要讲话。图书馆领导班子对每次活动都做了明确分工，还成立了活动宣传、会务和后勤小组，确保每次图书交换活动圆满成功。

2.2 明确交换活动主题

开展图书交换是节俭和环保的读书方式，在公平、友谊、互惠、自愿原则下把自己的旧书拿出来交换，做到了资源共享，为自己的图书找到新主人；实现环保换书、低碳阅读，用实际行动践行环保低碳的生活方式[4]。同时，培养少年儿童团结、协作、友谊，培养孩子们动手、交际能力，更好更充分地发挥少儿文献作用，以书会友，互相学习，达到读更多好书，共同提高，共同进步的目的。

2.3 做好宣传发动工作

为了确保每次活动有序开展并有一定数量少儿参与，同时达到人气旺、规模大、社会影响广的目的，我们认真做好宣传发动组织工作。充分利用新闻媒体，全方位做好预告和活动报道，我们在《扬州日报》、《扬州晚报》和扬州电视台等媒体上进行宣传报道，让我市更多少年儿童参与到这项活动中，扩大这项活动的影响力。活动前充分做好发动工作，在图书馆门厅前摆放一个大型宣传牌，在电子显示屏上滚动播放活动内容，在网站发布活动信息，在读者和学员中发放宣传单，争取更多小读者踊跃报名参加这项活动。

2.4 细分每个工作环节

做好活动的环境布置、音响调试，准备好横幅、彩旗，合理划分好各个活动区域并进行标识，创造良好的活动氛围。我们在图书交换区，每次都组织培训中心的学员为基本队伍，考虑本市自发前来参加交换图书的小朋友人数比较多，地点安排在少儿馆北楼门前正西广场，交换场地能容纳小朋友500人以上。

3 举办“少儿图书交换节”的社会效应

3.1 给少儿带来了新知识，提高了图书文献的利用率

图书的价值在于传播知识，如果能让更多的闲置图书流通起来，不仅实现了知识的传播，也让图书的价值最大化。通过每年“少儿图书交换节”活动的开展，孩子们获得了自己想看的书，知识也得到了更新，图书的利用率也得到了充分提高。

3.2 锻炼了人际交往能力，提高了孩子的口语表达能力



在图书交换中,许多家长带着孩子们前来,他们看重的是孩子美好品德的塑造和动手交际能力的培养。小朋友在图书交换中需要不断地与人沟通,甚至有的小朋友在图书交换中高举着自己带来的图书吆喝起来:"各种书都有,快来看快来瞧!走过路过不要错过。"大家都在体验一下怎样把自己的东西推销出去。通过图书交换锻炼了孩子们的人际交往能力和口语表达能力。

3.3 树立了勤俭节约观念,减轻了家长们的经济压力

许多孩子通过参加图书交换以后,普遍感觉到闲置图书也能发挥作用,不仅可实现图书价值的最大化,同时也避免了很多书籍的浪费,使他们树立了勤俭节约观念[5],也减轻家长的经济压力,同时培养了孩子们的理财能力。

3.4 节约纸张,减少浪费,践行环保低碳的生活方式

在每次图书交换过程中,我们都向孩子们宣传,大量的纸是用木材制造的,制造一吨纸要砍掉17棵树,用掉1,500升燃油,全国年造纸消耗木材1,000万立方米。我们所看的每一本书,都是一棵棵大树轰然倒塌的结果。我们平时认为一本书没什么大不了,如果把这些书当废品卖掉,将又是一片树林消失;如果我们把自己的旧书拿出来交换,既可以减少树木的砍伐,又可以保护生态环境。通过环保换书、低碳阅读,做到了资源共享,用实际行动践行环保低碳的生活方式。

3.5 产生了一定社会影响,提高了少儿图书馆的地位

扬州市少儿图书馆连续13年,成功举办了14届"少儿图书交换节",在全市产生了一定的影响,社会反响良好,普遍受到学校和家长以及孩子们的欢迎,少儿图书馆的地位得到了提高。扬州市少儿馆创办的"少儿图书交换节"在全省乃至全国都产生了一定影响,先后被多家少儿馆、图书馆效仿,已成为图书馆界少儿活动品牌。凭借丰富多彩的少儿活动和扎实的基础业务工作,扬州市少儿馆被中国图书馆学会授予首届"全国少年儿童阅读年"阅读推广奖(2009年~2010年),并被中央文明委评为全国未成年人思想道德建设工作先进单位(2012年)。

参考文献:

[1] 程岩.公共图书馆少儿读者的延伸服务工作[J].农业图书情报学刊,2010(6):242-245.

[2] 陆其美.合肥市少儿图书馆开展延伸服务的实践与思考[J].图书与情报,2011 (2):81-83.

[3] 郭华培.书香阵阵溢校园[J].湖北教育,2008(12):60-61.

[4] 唐毅端.环保换书,低碳阅读[J].少先队小干部,2011(1):125-126.

[5] 钱记平."图书漂流":节俭和环保的读书方式[J].环境,2009(12):90-91.

(编校:崔萌)

(上接第120页) 走联合办馆之路[4]。一是吸纳机关、学校、企事业单位、慈善机构、社区及其他社会团体的捐赠和投入;二是与机关、学校及社会团体共同举办形式多样的读书活动;三是与学校、社区图书馆(室)、其他城市公共图书馆实现文献资源的共建共享等。柳州市图书馆长期开展吸纳社会团体的捐款、捐赠活动,以缓解经费、文献资源匮乏的困难。2011年,由中共柳州市委宣传部、市精神文明办主办,柳州市图书馆、市新闻出版局等单位共同承办了"书香满乡村"大型捐书活动,共收到各类图书近万册,捐款25,000元,为缺少书籍的山村孩子奉献爱心,送去可贵的"精神食粮",让山村孩子跟城市孩子一起品味书香,共享智慧人生。

3.7 健全工作机制,保证服务的长效性

公共图书馆发挥自身资源优势,为未成年人提供知识援助,开展素质教育,是一项长期而艰巨的系统工程,也是一件功在当代,利在千秋的大事,需要有健全完善的机制加以规范,才能保证工作的持续性和长效性。一方面,应完善未成年人服务的各项工作制度、措施,从资金、人员、设备等方面加以保障,避免形式化和随意性,保证工作的持续性;另一方面,要健全未成年人服务工作的考评机制,保证服务工作的规范化和实效性,确保服务质量和服务效果。

4 结语

未成年人服务工作任重而道远,公共图书馆只有发挥丰富的信息资源优势,不断创新工作模式和手段,丰富服务内容,拓展服务空间,提升服务的核心能力,才能更好地引导未成年人充分利用图书馆,快乐阅读、有效阅读,让公共图书馆真正成为未成年人的终身学校、精神嘉园。

参考文献:

[1] 赵园.建议完善覆盖城乡的公共图书馆系统[EB/OL].[2010-03-15]. http://www.nlc.gov.cn/newtsgj/yjdt/2010n/3y_2174/201003/t20100315_34030.htm.

[2] 柴秋香.公共图书馆未成年人思想道德教育探讨—以青海省图书馆为例[J].群文天地,2012(7).

[3] 高晓燕.知识服务的图书馆核心竞争力思考[EB/OL].[2010-12-09]. http://www.nmgkjyjj.com/Article_Show.asp? ArticlID=7245.

[4] 海南日报.发展公共图书馆 推进文化建设[EB/OL].[2010-11-10]. http://news.163.com/10/1110/11/6L4HT38A00014AED.html.

(编校:严真)



中学图书馆读者信用管理研究

吴锦榕
（子江中学图书馆，福建 晋江 362261）

关键词：图书馆管理；读者信用制度；积分制；等级制；读者信用监督

摘 要：回顾了读者信用管理的研究，在以往研究的基础上提出读者信用管理应采用积分制和等级制相结合，不同的读者享有不同资源的权限，同时提出在进行中学图书馆读者信用管理时需对读者进行培训，对读者适度宽容以及保护读者隐私等建议，在读者信用管理的研究中做出探索。

中图分类号：G250 **文献标识码**：A **文章编号**：1003－1588(2013)01－0132－03

1 研究综述

以“读者”和“信用”为关键词进行检索，笔者一共检索到 20 篇相关文献，其中在图书情报权威期刊发表的论文有 12 篇。最早将信用引入图书馆进行研究的是南京师范大学的朱全德，他于 2004 年在《图书情报工作》发表的《试析在图书馆中实行读者信用制度》，对图书馆实行读者信用进行了有益的研究[1]。

读者信用的研究在国内还几乎是空白，研究成果较少，研究的主题主要集中于读者信用建设的背景分析、可行性分析以及如何建立读者信用体系以及一些基础概念。信用最早出现在经济领域，是为了减少交易的风险而设立的一种制度。现在银行在进行信贷审批的时候很强调信贷主体的征信记录。如果一个信贷主体在征信方面出现不良记录将严重影响其信贷的审批。图书馆读者信用研究的兴起很大的原因是经济领域对信用的重视以及信用在交易中的重要作用。所以现有的文献中也借鉴了经济领域的信用制度，采用信用积分制可以对读者有正向作用，对读者的一些负面行为也具有一定的抑制作用。更有学者认为应该将图书馆读者的信用体系与整个社会的征信体系构成一个完整的个人征信体系。但也有学者认识到图书馆的读者信用与经济领域的信用有一定的区别，不应该只是将经济领域的信用制度照搬到图书馆信用管理中。如何建立有效的图书馆读者信用管理是本文的关注所在。

朱全德认为读者信用制度是指图书馆或图书馆通过中介征信机构对社会公众建立起个人的信用档案信息，公众通过此信用信息在图书馆注册后，凭信用信息评估的等级分获得一定程度的借阅、使用图书馆文献资源权利的一种制度。此定义认为读者的征信机构不一定是图书馆，还有读者的征信与使用图书馆的资源的权利相关[1]。笔者不是很认同这个观点，因为读者信用管理是读者与图书馆的一种契约关系，不应该引入第三方，这样会让读者的隐私较难得到保证，同时也将图书馆与读者的关系转移到图书馆与第三方、第三方与读者的关系。这在图书馆的管理中不是很适合，同时这样做不利于图书馆信用制度发挥其最大的作用。所以笔者认为读者信用制度的征信机构必须是图书馆。

2 中学图书馆读者信用管理的意义

以往学者赞成图书馆使用读者信用管理的原因主要是：①是读者的违约成本过低，不能起到很好的教育作用，在减少读者违约方面没有起到很好的作用。②是对读者的违约行为除了罚款之外就是说教，而说教在教育读者要守信用的效果不好。现有的图书馆对读者进行管理的时候对违约的读者主要也是采用罚款、说教和取消其借阅权利的方式，但这对图书馆管理和与读者建立良好关系上并没有起到很好的作用。所以学者认为图书馆使用读者信用管理具有提高读者信用意识，减少其违约行为的作用。但笔者认为除了这些作用外还具有以下作用：树立读者的信用意识、促进读者与图书馆的沟通、改善图书馆管理水平、为读者的就业提供帮助。

2.1 有利于树立中学生的信用意识

中学生正处于世界观、人生观和价值观形成的关键时期，图书馆有义务为中学生形成正确的世界观、人生观和价值观做出努力。图书馆对中学生的信用进行管理之后，中学生读者会意识到自己的错误，而且这个错误对自己的将来会产生影响。采取罚款制度的读者管理会让读者产生不好的意识，会产生金钱本位的思想，只要有钱就不在乎是否违约。但采用信用管理则能帮读者认识到这是一个人的信用记录，是一个人的诚信问题，而不是金钱就能解决的，这有利于中学生读者树立很好的信用意识，也为整个社会创造讲诚信的环境做出很大的贡献。

2.2 有利于促进中学生读者与图书馆的沟通

图书馆采用信用管理必须采用积分制和等级划分。积分制的优点就是易于计量和评估[2]。积分制具有很强的正向导向作用。图书馆管理不应以惩罚为主，而应该以正向的激励为主，这样才能构造和谐

收稿日期：2012－12－03
作者简介：吴锦榕（1978－），子江中学图书馆馆长，助理馆员。



积极的读者和图书馆的关系。采用积分制的信用管理可以对不同的积分层次的读者给以不同的权利。这既能激励读者文明高效地利用图书馆资源，也可以有效地减少读者的违约行为。

2.3　改善图书馆管理水平

读者信用管理不仅仅是对读者行为的一种约束，同时也是读者使用图书馆资源的一种信息反馈。读者违约并不是每次都是读者的错，有的时候是图书馆的管理存在一定问题或者馆藏资源存在不足及其他原因造成的。基于图书馆自身问题造成读者违约的，图书馆应该对其违约行为而造成扣积分给以一定的补救机制，同时图书馆也应该在相应方面做出改善。

3　图书馆读者信用管理的设计

3.1　设计原则

朱全德认为图书馆信用管理设计的原则有标准化原则、法律原则、共享原则和统一原则。首先，笔者认为读者信用属于个人隐私，不能共享，如果需要获得读者的信用必须经过一定的审批或者读者本人许可才可以。其次，在保留读者信用的时候可以参考国家和国际通行的做法，长期保留正面的信用记录，而负面的记录保留一定年限。我国征信条例规定负面征信保留记录不能超过5年。图书馆读者信用记录对负面的信用也应该设定一个时限。再次，读者征信的设计应该根据图书馆的实际情况进行设计，不宜贪大求全，而应根据图书馆的馆藏资源和提供的服务进行设计。所以笔者认为在设计读者信用体系的时候既要维护图书馆的利益也要维护读者的隐私，既要与各个图书馆之间可以相互比较又应该因地制宜，既要惩罚违约行为又要注意尺度。

3.2　设计思路

笔者设计的思路是为了解决图书馆与读者之间的冲突，为图书馆和读者双方考虑的前提下做尝试。传统的图书馆在应对读者违约时一般从以下几点着手：新生入学的时候告诉读者违约会有哪些惩罚；图书差不多到期的时候进行邮件提醒；对违约的读者进行罚款并限制一定时期内不能借阅图书；批评教育等。但是这些做法都不能很好地解决读者违约的问题。所以笔者认为现在的借书证上应该加上读者违约的信用记录。由于笔者认为读者信用应该积分制与等级制相结合，所以应该对读者进行划分，在不同的积分阶段享受不同的待遇，比如标价比较高、馆藏资源比较稀缺的资源授予积分比较高的读者。而对积分比较低的读者只能借管理资源丰富的图书和价格较低的图书。对经常违约的读者可以减少其图书借阅的数量。根据读者的信用记录来授予不同的权限，享受不同的资源。必须保证的是新生入学的时候大家的读者信用积分是一样的，享受的资源是一样的。

为了保证对不同积分的读者给以不同的激励，图书馆有必要对资源进行划分。比如根据图书的价格和资源的稀缺程度进行划分，这样才能对读者具有相应的激励作用。但这里需要强调的一点是图书馆要有宽容的心态，允许读者违约一两次。在读者违约的次数超过一定限度之后才限制其使用该资源。这就保证了违约次数在许可的范围内的读者可以享受全部的资源，只有在违约次数超过一定限度的时候才开始进行惩罚。

4　图书馆读者信用管理的可行性分析

设计读者信用体系必须要可行。读者信用体系设计的可行性需要从法律角度、技术角度、经济角度和用户角度多维来观察。

4.1　法律角度

我国在2009年10月发布了《征信管理条例(征求意见稿)》，其中提到的信息包括个人信用交易信息。涉及交易的信息都应该算在个人征信范围。读者与图书馆之间的契约关系在一定程度上也是一种交易关系。为了减少这种交易的不确定性，图书馆有必要了解读者的信用记录。读者信用管理也是整个社会征信管理的有益补充。

4.2　技术角度

现在经济领域已经具有很成熟的征信管理技术，而且现在图书馆对自己的读者都有很基础的一些信息，比如性别、班级、学院和号码等。在这些信息的基础上加上征信的情况不是难事，然后再把这些信息与图书馆的资源进行匹配就可以了。

4.3　经济角度

读者征信的设计只是在原有的图书馆管理软件上的升级，并不会给图书馆造成很大的成本负担。如果该系统改造升级的成本过高则可以考虑替代方案。

4.4　用户角度

读者信用管理的目的是帮助读者能够爱惜图书馆的资源，也为读者树立言出必行，树立讲诚信的形象及培养自己成为一个有责任感的人。同时由于保护读者的信用隐私，所以读者比较容易接受。之前图书馆一般对违约的读者进行通报提醒，读者比较难接受。采用积分制的信用管理，能够让读者更积极地维护自己的信用。

5　中学生图书馆读者信用管理的内容及评估

5.1　读者信用管理体系的内容

在中学生读者信用管理体系的内容方面可以参考郭强等人设计的《大学图书馆读者信用评价指标体系》，该体系包括信用评价的初始状态、信用评价的当前状态和信用评价的执行效果3个一级指标、10个二级指标及26个三级指标[3]。这26个三级指标能够较好地反映读者的信用。但笔者认为由于是读者的信用记录，涉及诚信方面，所以更倾向于将图书馆读者信用评价体系限定于信用评价的当前状态指标。借鉴郭强等人的《大学图书馆读者信用评价体系》设计较为简单但比较实用的中学生读者信用管理体系框架(见图1)。

5.2　读者信用管理体系的评估

对读者信用管理体系的每个指标打分，然后将

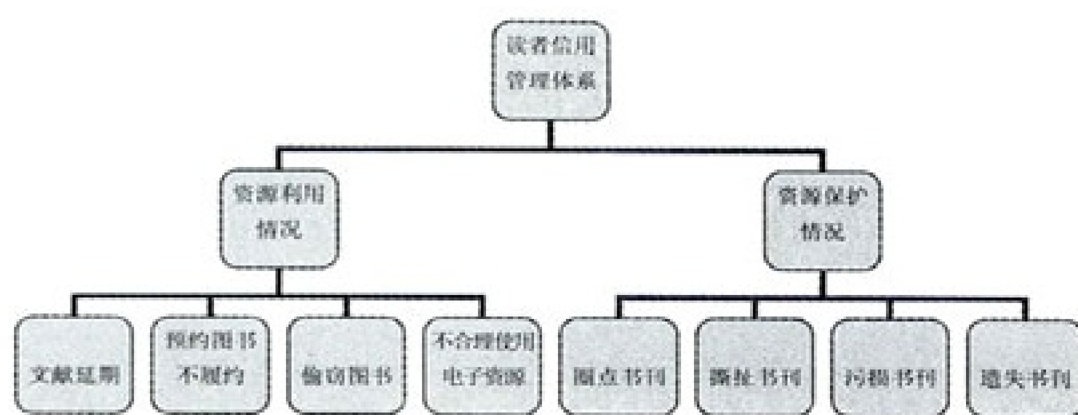


图 1　中学生读者信用管理体系框架

各个指标的分数加总。同时不同的指标赋予不同的权重。权重的大小可依据该行为的恶劣程度，比如偷窃图书的行为比超期还书的行为更为恶劣。各个指标的权重可以根据图书馆的具体情况进行设置。读者信用总分等于各个指标的权重乘以相应的分数然后加总再加上新生入学时的分数。

读者信用总分 = 初始分数 + Σ权重 × 分数

不同分数的信用积分对应于读者享有不同的权利。可以依据读者的分数将读者划分成五颗星，不同星级的读者享受不同的读者权利。这也要求对馆藏资源进行五星划分。新生入学时候可以设置为全部都是3星级的，通过积分制的影响读者划分到5个星级中（见图2）。



图 2　读者等级分类与资源等级分类对应图

6　中学生图书馆读者信用管理在应用中注意的问题

在进行图书馆读者信用管理的时候需要注意以下问题：做好读者的教育，让其对读者信用管理有较为深入的了解；同时必须保护读者的隐私，只有这样读者才能更好地配合读者信用管理的实施；必须给读者一定的犯错机会，抱着一种宽容的心态对待读者，读者一开始可能并不是那么熟悉信用管理制度，读者有试错的机会；读者信用管理也应该接受读者的监督。

6.1　做好读者教育

现在的图书馆读者教育一般是在新生入学的时候开展一些有关图书馆借阅规则和文献检索技能的培训。除了这些教育之外，图书馆也会在其网站上列明图书馆资源的使用规则以及相应的惩罚措施。由于现在的图书馆没有引入征信管理，没有将培养读者的诚信意识纳入图书馆管理工作中，图书馆管理中并没有有关读者信用管理的教育。图书馆应该将培养读者的诚信意识纳入其管理范畴中，对读者进行读者信用管理的教育与培训。

6.2　保护读者隐私

读者的征信是读者的个人隐私，图书馆有责任保护其隐私，在没有得到读者允许的情况下，图书馆不可以将其征信记录给读者以外的任何人。只有这样，读者才能接受读者的信用管理，才更有助于读者信用管理的开展和实施。

6.3　对读者保持适度宽容

人对新事物的了解总有由浅入深的过程。图书馆应该允许读者有试错的机会。在可接受的次数内，图书馆不应该对其予以惩戒。只有读者的犯错次数超过一定的限度才应该按照读者信用管理的积分制对其使用图书馆资源的权限进行限制。

6.4　读者信用管理应受读者监督

读者信用管理的实施必须接受读者的监督。读者信用管理不仅是图书馆的事情也是读者的事情，读者有权利对其征信的真伪进行监督。读者信用管理只有在被监督的情况下才能公平、公正，才能更为权威，才能起到个人信用管理的作用。读者信用管理是个人与社会不断博弈的结果，如果该记录不能确保其真实性，则信用管理就没有存在的意义。

7　结语

中学生图书馆读者信用管理在现实中极少被使用，但它能够培养读者的诚信意识，能够与整个社会的信用管理体系相衔接，更为重要的是它能够减少读者的不诚信对中学图书馆资源造成的浪费或损坏，也能激励读者充分利用图书馆资源。所以，笔者认为中学图书馆应使用读者信用管理制度规范读者行为。虽然关注读者信用管理领域的学者不多，但从2004年以来，越来越多的专家学者意识到将信用制度引入图书馆管理的必要性。笔者在以前的研究基础上提出在采用读者信用管理的基础上对读者和中学图书馆资源进行分类，不同的读者获取相应的图书馆资源，也提出应该对读者的宽容和隐私保护及对整个读者信用体系的监督。笔者希望可以为中学图书馆读者信用管理方面做出一点有益的尝试。

参考文献：

[1]　朱全德．试析在图书馆中实行读者信用制度[J]．图书情报工作，2004(1)：119－121.
[2]　任家乐，雷若寒．读者信用积分制度若干问题研究[J]．图书情报工作，2010(6)：88－91.
[3]　郭强，赵瑾．大学图书馆读者失信现象与构建信用评价指标体系研究[J]．图书馆理论与实践，2009(11)：84－89.
[4]　李东林，沙爱霞．基于校园"一卡通"的图书馆读者信用管理研究[J]．图书馆理论与实践，2010(3)：76－78.
[5]　田昊．高校图书馆读者的信用管理[J]．大学图书情报学刊，2004(3)：23－24.
[6]　刘海君．读者信用体系构建探索[J]．大学图书情报学刊，2007(1)：80－83.
[7]　任家乐，雷若寒．读者信用制度的目的深化与思考[J]．情报理论与实践，2011(6)：52－54.

（编校：崔萌）

公共图书馆与社会合作开展少儿阅读推广研究

张　婕
（江都区图书馆，江苏 江都 225200）

关键词：公共图书馆；社会合作；少儿阅读推广

摘　要：公共图书馆与社会合作开展少儿阅读推广，在培养少儿阅读兴趣和阅读习惯，提高少儿素质教育方面起到了重要作用。文章分析了我国少年儿童阅读中存在的问题，对我国社会各界合作开展少儿阅读推广工作进行了回顾，结合多年实践提出了馆社合作开展少儿阅读推广的工作内容。

中图分类号：G252　　**文献标识码**：A　　**文章编号**：1003－1588(2013)01－0135－03

联合国教科文组织《公共图书馆宣言》中提出："公共图书馆的使命包括从小培养和加强儿童的阅读习惯；激发儿童的想象力和创造力；支持和参与各年龄群体的识字活动和计划，在必要时，组织发起此类活动。"公共图书馆要充分发挥少年儿童的第二课堂作用，在少儿阅读推广活动中，不应仅局限于图书馆之中，而应更多地联合社会各界，与各级政府、新闻媒体、出版销售、各类学校、广大社区和少儿家庭合作，开展馆社合作推动少儿阅读推广工作[1]。江都区图书馆长期坚持与社会各界合作开展少儿阅读推广活动，在培养少儿阅读兴趣和阅读习惯及提高少儿素质教育方面起到了重要作用。现结合我馆多年与社会合作开展少年儿童阅读推广的工作实践，对公共图书馆如何开展这一工作，提出个人见解。

1　我国少年儿童阅读中存在的问题

1.1　启蒙教育存在误区

儿童早期阅读兴趣和阅读习惯培养，是少儿阅读启蒙教育的关键。但是在我国对儿童早期阅读缺乏正确引导，2011年中国少年儿童新闻出版总社借助《幼儿画报》等幼儿杂志平台，对全国正在养育幼儿的家庭进行了一次家庭阅读调查，发现有65%以上的父母很少陪孩子阅读，同时大多数家长不能理解少儿阅读活动的正确含义，对儿童早期阅读活动缺乏科学的认识，很多家长认为阅读只是为了增加知识，在孩子年幼时期更倾向于给孩子灌输各种知识，帮助孩子认识各种事物，帮助识字、学数字等，我们应该以培养儿童阅读兴趣和阅读习惯为主。

1.2　应试教育影响阅读

在阅读内容上，受应试教育的影响，我国中小学生的阅读普遍存在"浅阅读"和"功利化阅读"的现象。中小学生课余时间往往被各种辅导班占据，可以自主利用的时间越来越少，有时间去看"作文辅导"、"习题解答"，没有时间去阅读那些对他们的心灵有"意味深长"养育作用的少儿文学书籍，更没有时间去阅读经典名著。应试教育不仅占据了孩子们大量课外阅读时间，而且孩子们被考试、分数、作业等压得喘不过气来，应试教育对少儿阅读产生了影响。

1.3　网络阅读带来冲击

随着信息社会的到来，网络阅读作为一种崭新的阅读形式已逐渐深入到我们的学习、工作和生活之中，给我们的阅读方式带来了深刻的影响[2]。由于网络中信息的内容生动活泼和自由无拘，文字、图片、动画、音乐、电影、电视并存的多媒体阅读方式充分调动了人们的各种感观，人们往往把网络阅读作为一种娱乐来享受，这种阅读方式充分吸引着少年儿童的视野。但是网上信息发布具有很大的随意性，没有经过筛选，信息质量良莠不齐；禁毁小说、色情文学、暴力倾向和种种低级趣味的作品肆意粉墨上网。网络阅读犹如一把双刃剑，在给少年儿童带来各种丰富信息的同时，也给少年儿童带来许多负面影响。

1.4　阅读缺乏正确引导

少儿读物出版中，国内原创作品少，外国作品多；适合不同年龄段少儿的读物少；少儿读物质量良莠不齐。少年儿童处在身心发育的重要年龄段，求知欲望强但阅读心理不成熟，阅历尚浅，价值观、世界观还未最终形成，对图书内容的判别和鉴赏能力不足，阅读的目的性不明确，往往带有盲目性。少儿阅读推广未产生整体效果，加之受影视作品的影响，有些少年儿童成了"武侠迷"、"言情迷"，甚至许多迷信、不健康的作品都成了孩子们的所爱[3]，严重影响了少儿阅读效果。

2　社会各界合作开展少儿阅读推广回顾

阅读要从娃娃抓起，全社会应该从培养国民阅读习惯上下工夫，尤其是从少年儿童抓起。前苏联教育家霍姆林斯基说："让学生变聪明的办法，不是

收稿日期：2012－10－21
作者简介：张婕（1968－），扬州市江都区图书馆馆员。



补课，不是增加作业量，而是阅读，阅读，再阅读。"由此可见，阅读对少年儿童的成长十分重要。在现代社会，任何人都离不开阅读，尤其是处在成长阶段的少年儿童，阅读是他们获取知识、开阔视野、通向未来成功之路的最佳途径。阅读是人一生中最重要的学习方式，没有阅读，学习无从谈起，因为每一门学问都从阅读书籍开始。然而阅读的推动，仅靠图书馆有限的资源和力量，是难以达成这一目标的，因而公共图书馆要与社会教育、学校教育、家庭教育紧密结合，寻求社会各界的支持，共同创造良好的少儿阅读氛围，确保少儿阅读行动的有效开展。

我国政府在1997年提出实施"倡导全民读书，建设阅读社会"的知识工程。这是以倡导读书、传播知识、推动社会文明与进步为目的的一项社会文化系统工程。在社会各界的共同努力下，积极开展少儿阅读推广工作。中国儿童阅读论坛自2004年首届在扬州举办，到2012年第八届在杭州举行，迄今已连续举办了八届，是在国内和华语地区最有影响的一个以促进少儿阅读为目标的研究和推广平台。

2008年7月，由广东省委宣传部倡导、南方报业传媒集团主办的南方分级阅读研究中心，依托专家科研团队和政府支持，制定自己的分级阅读标准，为不同年级、不同年龄阶段的儿童青少年提供阅读指导。南方分级阅读研究中心从广东省儿童阅读的实际出发，制定了《中国儿童青少年分级阅读内容选择标准》和《中国儿童青少年分级阅读水平评价标准》。2010年，由接力儿童分级阅读研究中心推出了"中国儿童分级阅读参考书目（第二批250种）"，提出推荐书目，减少家长为孩子购书的盲目性，方便家长和少年儿童系统性、科学性、有针对性地选购图书。

2009年，中国图书馆学会将2009年和2010年分别定为"儿童阅读年"和"亲子阅读年"[4]，旨在培养少年儿童良好的阅读习惯和阅读能力，推动全民阅读活动。2009年12月24日，中国图书馆学会青少年阅读推广委员会成立，在培养青少年阅读意识、阅读习惯、开展阅读研究、推动阅读工作等方面做了大量的工作。中国图书馆学会青少年阅读推广委员会的成立，将会使我国少年儿童阅读推广工作得到更加深入和广泛的发展。一个以各地公共图书馆（少儿图书馆）为主体，社会各界合作开展的少儿阅读推广格局已经初步形成，并取得了一定的成效。

3　馆社合作开展少儿阅读推广的实践

3.1　政府重视积极组织，构成阅读大环境

我国政府长期以来非常重视少儿阅读推广工作，1993年，全国妇联发起的青少年爱国主义读书活动；1997年，中宣部等九个部委共同提出的知识工程；1998年，共青团中央等八部委共同发起的中国青少年新世纪读书计划；2006年，中宣部等11家部委共同发出的读书倡议书等。政府对阅读推广社会文化公益活动的参与，意味着阅读推广活动的正确性和权威性。江苏省及地方有关政府机构组织开展少儿阅读推广工作，每年6月~7月，我馆都积极宣传，精心组织，指导中小学生参与由江苏省文化厅及扬州市文化广电新闻出版局和扬州市教育局主办的"红读"征文、演讲活动，激发广大未成年人强烈的参与意识。几年来，我馆以"红读"活动为重要抓手和平台，把各级公共文化服务阵地建设成为深受广大未成年人和家长欢迎的课外活动基地，充分展示了未成年人科学素质教育工作的新成果，为促进下一代健康成长创造了良好的社会氛围。在2011年度"听党话、跟党走"红读征文活动中，我馆通过多种形式引导中小学生积极参加，收到征文稿件约2,000篇，报送参评稿件140余篇。其中两篇获2011年度江苏省红领巾读书征文评奖活动三等奖，三篇获扬州市一等奖，五篇获扬州市二等奖，十一篇获扬州市三等奖；同时我馆还获得2011年度江苏省红领巾读书征文评奖活动组织奖、扬州市优秀组织奖、扬州市优秀辅导员等荣誉。政府主导的各项读书活动往往调动了社会各个环节和各个空间的力量，构成了少儿阅读推广的社会大环境。

3.2　媒体加强宣传报道，提高全社会关注力

媒体是少儿阅读推广活动的桥梁，在少儿阅读的推广过程中起着重要的作用，其作用在于宣传活动内容，引导社会舆论的导向，加大阅读重要性的宣传力度，提高全社会关注力。并通过宣传回报给赞助活动的企业参与社会公益活动的良好社会形象，使阅读推广活动得到社会其他组织的认同和支持。江都电视台、《江都广播电视报》每年都开展少儿图书推动和读书活动。我馆每年为《江都广播电视报》"少儿图书推荐"版块提供图书信息54期，介绍我馆最新少儿图书的内容提要、作品特色和作者介绍，使广大少儿读者对图书馆所藏书刊有更广泛的了解。同时，图书馆所创办的"江都在线"网站每年都会与企业合作开展各种形式的少儿活动，如2010年，江都在线与区美术家协会、区少年宫和广东美星装饰公司合作举办的"广东美星杯·畅想绿色家园"少儿绘画比赛，吸引了近200名小朋友参加，孩子们通过绘画作品畅想生态家园的美好未来；2011年，为进一步调动少儿绘画热情，培养孩子们保护地球、热爱家乡龙川的情感，展示少儿素质教育的成果，由江都在线、少年宫和江都龙摄影旗舰店共同组织策划"舞动多彩画笔，描绘魅力龙川"首届"龙摄影杯"少儿网络绘画比赛，近200名孩子参加了比赛，通过稚嫩的画笔展示了江都幸福家园的美好画卷，共收到参赛作品140多幅，表达出小朋友对生活、对家乡的无限热爱。2012年春节期间与艺蕾艺术中心合作举办了"少儿新年音乐会"，孩子们有的演奏乐器，有的表演舞蹈，有的演唱歌曲，场面热闹非凡，一百多名孩子在欢歌笑语中迎接新年到来。孩子们通过参加活动加深了对图书馆的了解，进而加强了对阅读的兴趣。图书馆所举办的系列少儿活动产生了很大的社会影



响,受到广大市民的欢迎,扬州晚报、扬州时报、江都快报、江都电视台等新闻媒体都做了报道。

3.3 图书馆起中坚作用,组织形式多样活动

公共图书馆是少儿求知乐园,科技文化活动中心,素质教育的基地,图书馆在少儿阅读推广活动中,应充分发挥馆藏、人才、馆舍和现代化设备等优势作用,与社会各界合作开展少儿阅读推广工作,组织形式多样的少儿阅读推广活动。近年来我馆针对少儿读者特点,先后举办了童话演讲、讲故事比赛、诗歌朗诵、读书竞赛、图书交换节等活动,让少年儿童在快乐中学习知识,吸引更多的少儿读者走进图书馆。我馆所举办的“快乐阅读,励志人生” 赠阅千册少儿图书走进前进小学活动,让小学生在读书的过程中,陶冶情操、激励斗志、了解历史、感悟人生。为了加强小读者和图书馆之间的感情交流,我馆成立了《小主人报》江都小记者站,孩子们每周到图书馆进行创作交流,互相促进。同时,为了帮助弱势儿童,让他们健康快乐成长,我馆多次走进社区,将少儿书刊赠送给社区贫困儿童,让他们能和正常家庭的孩子一样享受读书的快乐,徜徉在“爱与知识”的海洋里。

3.4 教育系统全力配合,紧密结合教学内容

我国的基础教育是以考试为中心的应试教育人才选拔模式,少儿阅读在课程和考试的重压下没有时间和心情阅读课外书。2001 年,教育部新《语文课程标准》明确指出:要“培养学生广泛的阅读兴趣,扩大阅读面,增加阅读量,提倡少做题,多读书,好读书,读好书,读整本的书”,并对课外阅读的总量做出了具体的量化规定。为了培养孩子从小爱护书籍和认真读书的好习惯,江都区图书馆与小学和幼儿园联系,组织小朋友到我馆阅览室、外借室和少儿室参观,希望小朋友们通过接触而认识,通过认识而爱好,让书香伴随孩子健康成长。每次来参观的孩子们都是情绪高涨,对图书馆安静舒适的阅读环境和琳琅满目的图书表现出浓厚的兴趣,总是迫不及待地拿起自己喜欢的图书、杂志阅读,在文字和图画中找到属于自己的快乐天地。

3.5 出版发行把握方向,提供少儿优秀读物

少儿图书出版和发行是少儿阅读材料的源头,目前年出版少儿图书品种有 1 万多种,年总印数近 6 亿册;童书出版的质量稳步上升[5]。另一方面,中国童书出版存在风格娱乐化、价格贵族化、追捧西洋化、文风成人化等问题,“数量”繁荣的背后存在“质量”贫乏,图书出版是我们关注的大问题。在出版繁荣之下,儿童读物的销售书店应提供少儿优秀读物。江都区图书馆与江都新华书店紧密合作,结合学校的课外阅读要求,采取切实措施,在面向少儿的基础性知识服务工作上多方努力,严把购书质量关,加大儿童类读物采购量,扩展少儿的知识涉及面。我馆年购书经费约三分之一用于采购儿童类图书、报刊,充分保障了少儿阅读量。

3.6 努力办好社区分馆,扩大阅读推广范围

我国许多公共图书馆不断践行城市阅读推广的理念,逐步建设遍布城乡的社区图书馆网络,为少儿构筑起良好的城市阅读空间。江都区图书馆从 2006 年年底开始,与区政府、街道办事处、少年宫、中学等机构合作,建立社区分馆。我馆常年与引江、龙城、玉带等社区合作,为他们提供业务辅导和送书服务,帮助建立图书室,方便社区居民阅读图书,同时在全区十多家单位设立图书流通服务点,定期提供送书服务。目前服务网络遍及江都城乡各社区、乡镇,初步建立起一个覆盖江都的少儿阅读推广服务体系,构筑城市阅读空间。

3.7 阅读起点始于家庭,父母重视孩子培养

阅读习惯的培养是从儿童早期开始的一项工程,工程的起点始于家庭。家庭生活的方方面面都影响着幼儿及其以后一生的成长和发展[6]。父母常常通过构建家中的阅读环境以及与儿童之间的相互作用,来促进儿童的阅读动机和阅读技能的发展。江都区图书馆重视“亲子阅读”活动,强调推广阅读要从孩子抓起,特别是父母,要做孩子阅读的同行者,并用爱和热情帮助孩子爱上阅读,培养孩子具有良好的阅读习惯。我馆联合家长开展各种读书活动,向家长倡导并传达阅读的正确理念,介绍儿童阅读的方法和技巧,通过各种类型活动的开展使家长建立起儿童早期阅读、亲子共读和指导孩子们读书的观念,促进阅读推广。我馆先后邀请全国资深教育讲师、现代教育理念推广专家王斌老师主讲“家庭教育与高效学习法专家报告会”,全国儿童心理学专家张丰开和吴金林教授主讲“培养优秀孩子教育方案”等等,受到了家长的欢迎。

参考文献:

[1] 周琦,周媛.谈公共图书馆阅读的多元合作推广模式——以贵阳市首届社区儿童图书音乐节为例[J].贵图学刊, 2012(1):35 – 37,11.

[2] 丁小明.浅谈公共图书馆的儿童阅读推广工作[J].科技情报开发与经济,2010(9):83 – 84.

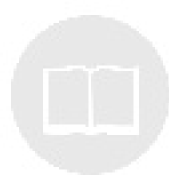
[3] 朱淑华.公共图书馆与儿童阅读推广[J].图书馆建设,2008(10):61 – 65.

[4] 孟华.青少年阅读推广服务与个性化阅读服务探讨[J].内蒙古科技与经济,2011(14):140 – 141,143.

[5] 朱淑华.儿童阅读推广系统概述[J].图书馆,2009(16):45 – 48.

[6] 江少莉,杜晓忠.公共自书馆的城市阅读推广策略—以苏州图书馆为例[J].新世纪图书馆,2011(12):13 – 16.

(编校:严真)



北美地区学科馆员的培养模式及启示*

张梅花
(泰州师范高等专科学校图书馆,江苏 泰州 225300)

关键词:北美地区;学科馆员;培养模式;启示

摘 要:在北美地区,学科馆员的职责包括馆藏发展、参考服务、担任教职员与学科联络人、分类与编目以及书目管理。学科馆员还需要负责专业学科系所、单位、甚至是学术团体的相关业务。北美地区的经验启发我们,要提升培养目标的层次和实用性,强化教育与职业的联系,开发内容丰富、联系紧密的课程体系。

中图分类号:G250 **文献识别码**:A **文章编号**:1003-1588(2013)01-0138-03

1 北美地区学科馆员的职责与角色定位

由于学科馆员的专业能力要求与他们的工作职责密不可分,所以,我们从了解学科馆员的工作职责入手来了解对学科馆员的专业要求。在北美地区,大学图书馆的学科馆员经常从事以下五种工作任务:①馆藏发展。②参考服务。③担任教职员与学科联络人。④分类与编目。⑤书目管理。由于这些工作内容都与馆员负责的学科息息相关,因此具备学科知识以及对于学科研究群体的了解,都使得学科馆员能够高效地在现有的资源及服务对象间提供即时的服务。[1]除了一般图书馆服务的相关业务,学科馆员也必须负责专业学科系所、单位甚至是学术团体的相关业务。例如,学科馆员中有一类是区域研究专家(area specialist),这些区域研究专家馆员大多掌握第二外语,且对于某些文化或历史背景有相当程度的了解。他们有能力收集完整的区域研究文献,使该图书馆成为区域或文化研究的资源中心,为相关学术单位提供研究所需的资源,并促进各个研究团体之间的互动。其他与学科系所和单位有关的业务及能力包括:了解系所的课程规划及开课情况;担任系所课程兼任教师;熟悉学科领域的隐性知识,例如研究方向、研究方法及研究团体成员等。此外,由于学科馆员与他们的专长领域密不可分,因此许多图书情报相关专业的协会,如 Medical Library Association,The American Association of Law Libraries,以及 Reference and User Services Association 的分部 Business Reference and Resources Section 等部门就更需要他们以会员的身份来推进学术交流,并运用其领导才能促进专业学科的学术传播。[2]近年来,学术界及大学图书馆正经历着前所未有的变革和挑战,因此就更需要学科馆员加强学科馆员之间在馆藏发展、学术传播、预算编制等方面的协调工作能力。Feldmann 认为学科馆员的角色与功能正从四个方面悄然发生变化和转移,即:参考服务、图书资源利用教育、数字计划,以及馆藏发展。[3]在参考服务方面,学科馆员除了要能利用信息技术来传递信息服务之外,还必须具备能针对不同使用者的信息需求而规划信息服务的能力。在图书资源利用教育上,现今图书资源的格式繁多,纸质资源、电子资源及资料库等都需要学科馆员给予恰当的指导,帮助读者快速有效地获取所需信息。此外,图书资源利用教育课程除了指导信息检索能力,还包含其他新兴资源的利用(例如,博客以及维基百科)、著作权以及信息伦理问题等。在数字计划方面,由于数字计划是较大型的整合计划,文献内容多源于学校各单位及学科,因此各学科的学科馆员在数字计划中扮演着举足轻重的中介角色。图书馆方面可以依靠学科馆员对于学科熟悉的优势,成立跨学科的专案小组,共同推动数字计划的运行。最后,在馆藏发展上,当越来越多的使用者偏好电子资源,学科馆员则应发挥他们在专业文献知识方面的优势,与信息提供商开展有效的沟通和协调工作。

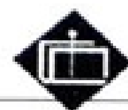
2 北美地区学科馆员的入职要求

目前,在学科馆员的招聘过程中,图书馆提出的任

收稿日期:2012-10-07

作者简介:张梅花(1970—),泰州师范高等专科学校图书馆馆员。

*本文为江苏省教育科学"十一五"规划课题"核心竞争力背景下的高职高专人才资源开发与利用研究"(批准编号:B-A200801026)阶段成果。



职条件一般包括:图书情报学硕士、学科专长、学科领域硕士以上学位、馆藏发展及管理的知识和经验、图书馆相关科技的知识及经验。所以,在学历方面,拥有图书情报学硕士是成为学科馆员的基本条件,而学科硕士及专长则往往成为获得工作机会的优势。另外,一些让招聘方看重的能力则大多围绕着图书情报学的核心技能,如馆藏发展、公共服务、图书馆相关科技(或图书情报服务自动化)等,相应地,在一般图书情报教育中,这些技能的培养也受到重视,大多属于必修课。电子参考服务的知识及经验和研究方法的知识及经验则相对不受重视,数字图书馆和编目的知识及经验在招聘方看来也是无足轻重的。

在学科馆员的职责方面,目前最受关注的职责包括:馆藏发展及管理、图书馆利用教育、电子参考服务、学科—系所联络、图书馆行政与管理、研究咨询、学科主题书目及专业服务。其中"馆藏发展及管理"以及"学科主题书目"属于技术服务的范畴,其它职责如"图书馆利用教育"、"电子参考服务"、"系所联系"及"研究咨询"等属于公共服务。而"专业服务"的工作内容则包括出席研讨会、担任校内外图书馆相关委员会的行政职务等。

除了教育课程设置、工作需求这些因素之外,学科馆员的个人态度与特质也是图书馆管理者特别关注的内容,因为个人态度与特质和教育课程一样,都能够对工作表现及满意度产生重要影响。目前,普遍认为最重要的三项态度与特质是"具备专业工作中的多元化及适应力,熟悉学科领域的研究群体","了解信息的结构"及"适应群体合作的工作环境"为不可或缺的工作态度与特质。其他一些比较受重视的态度包括"同时处理多项交办事项及分辨轻重缓急","图书馆及专业领域的领导力","终身学习"及"与服务的对象能互相尊重且信任"、"具备口语及书写的专业沟通能力","适应群体合作的工作环境","具备人际互动及沟通能力"及"勇于面对和挑战改变"等。

3　北美地区学科馆员的教育与训练

北美地区对于学科馆员在专业能力方面的教育与训练,大致有三个途径:正式教育、图书馆实习以及在职训练和其他非正式的学习。以商业和金融学科馆员职前准备为例,绝大多数的工商管理及金融学科馆员感到职前准备及训练不足,难以满足工作中的能力需求,因此需要大量的在职训练以及自学。[4]所以,学科馆员的正式教育在北美是不足的,需要进一步加强。而在图书馆实习方面,学术界和一些相关的民间机构投入许多资源,采用博士后或是硕士后进修的方式培养学科馆员,以缓解人才短缺的现象。美国自1995年开始,许多区域研究学科馆员面临退休,符合条件的后继者却寥寥无几。为此,美国的图书情报界、图书馆界以及其他相关的机构在近几年加大对学科馆员人才培养的投入力度,其培养模式大多采用与图书馆合作的方式,以学徒见习的模式培养具备学科专长者成为学科馆员的储备人才。在2000年前后,一些大学,如杜克大学、印第安那大学的图书馆获得Andrew. W. Mellon Foundation的经费资助,成立Andrew. W. Mellon研究型图书馆博士后奖学金,其目的在于将近年毕业的区域研究博士人才转型成为大学图书馆的区域研究参考馆员。同样,美国研究图书馆学会(Association of Research Libraries,简称ARL)从2001年到2006年,推动The ARL Special Collections Task Force专题,致力于特藏与古籍善本书文献的研究、内容搜集及数字化处理、信息搜集以及人才培养。在课程规划方面,为刚取得人文及社会科学博士学位者提供特别的实习机会,逐步搜集、整理、维护及保存他们在博士研究过程中所获得的第一手研究资料,并着手建设相关的特藏。图书馆和信息资源委员会于2004年成立大学图书馆人文领域博士后奖学金,每年招收数名近五年内完成人文领域博士学位且对图书馆事业有兴趣的博士,开展为期一到两年的培训。成立奖学金的目的在于培养新一代的图书馆馆员及年轻学者。在修业期间,奖学金获得者在大学图书馆学习各项图书馆技能,同时也将过去在学科领域的知识经验运用于研究、教学、科研以及数字化保存方面。可见,在北美地区对于学科馆员专业能力的教育与训练途径及方法是多元化的,其锁定的教育对象也有所不同。他们认为的潜在学科馆员(指那些有潜力成为学科馆员的人员),必须同时符合以下两项条件:①为美国图书馆学会认可的图书情报研究所硕士班在读学生。②已经具有或是正在进修专业学科硕士以上学位者。目前在北美地区并无合适的学科馆员的正式教育课程,大多采用在职培训的方法。以培训工商管理学科馆员为例,首先要设置一套正式的馆内在职培训课程,完整的在职培训课程必须是系统化的,课程内容包括工作坊、学习资源列表、参考图书馆采购计划书、作业习题、测验及直接与其他馆员和教师交流等。

目前,北美地区图书情报研究所针对培养学科馆员所规划的特别课程,大致分为两种:一种是联合学位(joint degree)课程,这种联合课程大多是由图书情报院所与历史、艺术史、文学和法律等系合办。参加此类课程的学生可以同时修两个研究所的课



程，并获得学位。这类课程设置可以为有志从事学科馆员的人才提供一个迅速完成毕业要求的途径。第二种课程设置则与修业学分相关，它允许已经取得学科硕士学位者免修六到九个学分，还可以在选修课程时享受一定的灵活性，例如，在硕一时就可以选修独立研究（independent study）课程，跟随指导教授开展专题研究。目前在北美地区培养学科馆员的课程群中，普遍受到用人单位、校方以及学习者本人重视的课程有“使用者需求”、“馆藏管理”、“参考服务”、“图书馆相关科技”及“研究方法”，而被各方认为较不重要的课程则有“典藏数字化”、“信息结构”、“信息政策”、“图书情报学历史与文化研究”及“图书馆行政与管理”。

目前，北美地区图书情报所在培养学科馆员储备人才时，大多从学制或是修课选择两方面入手。然而，对于已经取得专业领域硕士学位者，或者是准备选修双联制学位者都缺乏必要的吸引力，因为他们还必须再花上两年时间才能够获得图书情报硕士学位。另外，双联学位课程的学科选择也较少，大多是以人文或是社会科学为主，缺乏工程或是自然科学等学科，这就导致图书情报所难以招募到理工科方面的人才。

4 北美地区的经验对我国学科馆员培养的启示

为了适应信息环境及其图书馆用户需求与行为的新变化，加强图书馆与各教学科研单位的联系，建立起通畅的需求与保障渠道，帮助教师、学生充分利用图书馆的资源与服务，国内许多高校图书馆正在建立学科馆员制度。而北美地区作为现代图书情报学教育的典型代表和当今世界图书情报学教育规模最大的地区，北美在学科馆员的教育、招聘等许多方面的确有值得我们学习借鉴的一面。

4.1 提升学科馆员培养层次

从层次上看，美国的图书情报学教育属于以研究生程度为主的教育。美国的图书情报学教育具有高起点、高层次、生源起点高、专业背景多元的特点，它以较高的文化教育为入门基础，培养目标定位为信息资源管理专家。相比而言，我国图书情报学教育的生源学历起步较低，一般只有高中学历。进入大学图书情报专业后，学生的大部分时间花在学习非专业课程上，学习专业课程的时间大打折扣，这不仅加重了学生的学习负担，而且降低了学生的专业热情，使得培养复合型人才的目标成为无本之木。所以，在我国的高校，图书情报学教育必须从高起点出发，减少本科层次的招生人数。少量的本科培养名额仅用来培养初级的图书情报工作人员或信息工作员即可。

4.2 强化学科教育与社会职业的贯通

在美国，许多行业都具有较高的专业化水准，对于入行者的学历要求比较高，在图书馆这个专业，要求从业者必须有图书馆学情报学的硕士学位。无论你原来的专业和学位是什么，只要进入图书情报行业，就必须拥有图书情报学硕士学位。相比而言，在我国的图书馆界，专业化水准较低，至今没有施行职业资格认证制度，对于图书情报机构的招聘而言，基本上什么专业的人都招，反过来则极大地影响了图书情报学专业的招生和就业市场。

4.3 增加选修课的比重和有机性

在美国的大学，图书情报专业的培养模式采用学分制，必修课比重较小，一般只有几门，而比重较大的却是选修课，大部分高校所开设的选修课多达几十门，甚至上百门。在我国，图书情报专业虽然努力减少必修课比重，但选修课的数量还是非常有限。另外，值得一提的是，美国高校的选修课设置采用模块形式，模块内的课程紧紧围绕某个主题而设置。在我国，选修课的设置具有较大的随意性，课程之间的关联度低，相互之间缺乏有机联系。所以，我国高校必须加大力度来丰富选修课的内容，同时要运用模块式理念，强化课程之间的内在关联性，提升选修课的有机整体性，为培养专家型的图书情报馆员服务。

参考文献：

[1] Rodwell, J. Dinosaur or dynamo The Future of the subject specialist reference librarian. New Library World, 2001(102):48 – 52.

[2] Turtle, E. C., & Courtois, M. P. Scholarly communication: Science librarians as advocates for change. http://hdl. handle. net/2009(7):3.

[3] Feldmann, L. Subject librarians in the changing academic library. The Electronic Journal of Academic and Special Librarianship, http://southernlibrarianship. icaap. org/content/v07n03/feldmann_l01. htm/2009(8):20.

[4] LeBeau, C. Transitions to academic libraries for business librarians and librarians' response to adjunct teaching. Journal of Business and Finance Librarianship, 2008(3):295 – 309.

（编校：马怀云）

2013年第1期

Main contents

河南图书馆学刊　　2013年第33卷第1期（总第153期）

编辑出版	《河南图书馆学刊》编辑部	发行范围	公开发行
刊　　址	郑州市嵩山南路150号 河南省图书馆6楼 邮编 450052　电话 0371-67181468 E-mail:hnlibj@163.net（作电子投稿用）	邮发代号	36-237
		印　　刷	郑州市彩宇印务有限公司
		出版时间	2013年1月
统一刊号	ISSN1003-1588 CN41-1013/G2	定　　价	18.00元(全年定价216.00元)

